

## 第7章 3カ年の振り返り

---

### 第1節 各島における3カ年の振り返り

#### 第1項 目的

3カ年分の参加者データをまとめることで、島の実力がどのように変化したか捉え、自地域における強みと課題を明確化し、令和4年度以降のアクションプランを立案すること。

#### 第2項 実施概要

令和2年度と令和元年度、過去2カ年分の参加者データを収集し、令和3年度のデータベースと統合し、変化率をグラフにて表現した。定性面でのコメントにおいては、全体平均や他地域との差異を記載し、各島が自地域のポジショニングを意識できるように努めた。

#### 第3項 各島の3カ年データ（定量・定性）

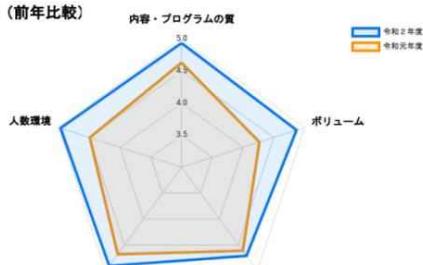
※次ページより

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【伊平屋島】

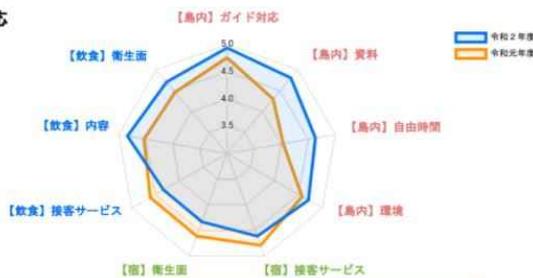
### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数環境	参加者からの評価平均点
令和2年度	32	4.9	4.9	4.7	4.9	5.0	4.1~4.8
令和元年度	136	4.6	4.3	4.6	4.7	4.5	4.0以下

### ガイドの対応

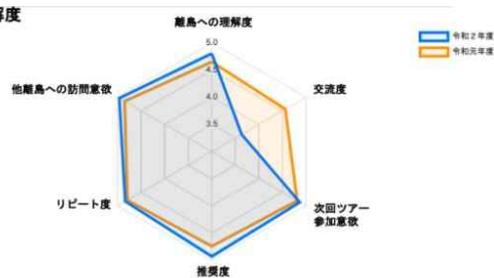


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	衛生面	
令和2年度	4.9	4.8	4.6	4.7	4.6	4.3	4.7	4.8	4.9以上
令和元年度	4.8	4.3	4.0	4.6	4.8	4.6	4.6	4.5	4.1~4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数環境	参加者からの評価平均点
1. ih401	令和元	01 伊平屋島	46	4.8	4.3	4.6	4.6	4.0	4.1~4.8
2. ih402	令和元	01 伊平屋島	32	4.6	4.5	4.7	4.7	4.8	4.1~4.8
3. ih403	令和元	01 伊平屋島	27	4.7	4.5	4.5	4.7	4.8	4.1~4.8
4. ih502	令和2	01 伊平屋島	18	4.9	4.9	4.7	4.8	4.9	4.9以上
5. ih405	令和元	01 伊平屋島	16	4.1	3.5	4.7	4.6	4.6	4.1~4.8
6. ih404	令和元	01 伊平屋島	9	4.6	4.6	4.8	4.8	4.9	4.9以上
7. ih505	令和2	01 伊平屋島	8	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	4.9以上
8. ih406	令和元	01 伊平屋島	6	4.5	3.5	4.8	4.5	4.7	4.1~4.8
9. ih504	令和2	01 伊平屋島	6	5.0	4.7	4.7	5.0	5.0	4.0以下

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	レポート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和2年度	4.8	3.6	4.9	4.9	4.8	5.0	4.9以上
令和元年度	4.7	4.6	4.8	4.7	4.8	4.9	4.1~4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

<b>参加者の4人中3人が女性</b> ・全体の72%が女性 (令和元年度:71%   令和2年度:81%) ・全体離島平均は64%	<b>新規参加者の割合が高い</b> ・リピーター率は17.7% (令和元年度:17.3%   令和2年度:19.4%) ・全体平均は26.5% ・言い換えると新規参加者の割合が <b>82.7%</b>	<b>滞在中の島内消費額が低い</b> ・島内消費額は <b>3,442円</b> (令和元年度:3,078円   令和2年度:8,789円) ・離島平均は12,316円 ・令和2年度は自由時間が増加により上昇
---	--	---

### 2.事業を通じた変化

**★ツアー満足度が向上**  
 ツアーの満足度が向上。  
 特に満足度の高いツアーは、令和2年度実施の「暮らすように楽しむ」選べるプランでのんびり伊平屋島 3日間 (ih505)」。満足度は5項目全てで4.9以上だった。  
 そのツアー内の体験プログラム「選べるプラン4種類～SUP、シーカヤック、シュノーケリング、登山～」は、参加した8名全員が満点を付けている。

**★自由時間の満足度が改善**  
 令和元年度の参加者コメントでは「時間が足りない」という評価が多く、自由時間に対する参加者の評価点も4.0(全離島平均は4.2)と低かった。  
 しかし令和2年度では、自由時間を拡充。評価点が4.6(全離島平均4.3)と大幅に改善した。

**★島を好きにさせるガイド力**  
 令和元年度の参加者コメントで目立った内容は、「天気が悪く残念だった」という感想が多く見られた。  
 しかし、令和2年度の参加者コメントで目立ったのは、「天気は悪かったのは残念でしたが天気が良かったのが気に入らないくらい素敵な島でした」と悪天候も減点とならない評価だった。  
 変化の要因になったとみられるのが、「ガイド対応(評価点平均4.9)」。写真撮影対応や、丁寧な説明に対するコメントが多く見られた。

### 3.今後の展望のポイント

**1.女性に人気のスキndaイビング**  
 体験プログラムのスキndaイビングは女性に人気。満足度も高い。  
 他の離島ではみられない体験のため、差別化できる。  
 伊平屋島の海の良さも伝えられるカラーコンテンツになる可能性がある。

**2.ガイド力で口コミ強化**  
 参加者の満足度が高い「ガイドツアー」を強化がおすすめ。  
 島の良さや楽しみ方を会話を通して伝え、満足度を引き上げることが可能。  
 その満足度が、リピーターや、新たな来島者へ伝わる。

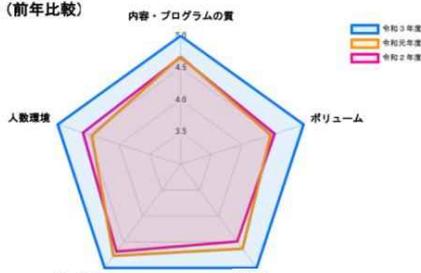
**3.自由時間+現地で選べるツアー**  
 「自由時間+現地で選べるツアー」は、企画旅行商品に活用できる、満足度の高いフォーマットである。  
 左記の通り、自由時間を増やしたことにより、満足度も向上している。  
 現地で選べるツアーのメリットは、大きく次の3つ。  
 1.顧客側に選択権があり自由度が増す  
 2.悪天候の日には代替プランを案内しやすい  
 3.単品販売や、入れ替えなど臨機応変に変更しやすい  
 引き続き、ツアーの造成ポイントとしていきたい。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【伊是名島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和3年度	2	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9以上 4.1~4.8
令和2年度	51	4.7	4.5	4.5	4.7	4.6	4.0以下
令和元年度	173	4.7	4.5	4.6	4.8	4.4	

### ガイドの対応

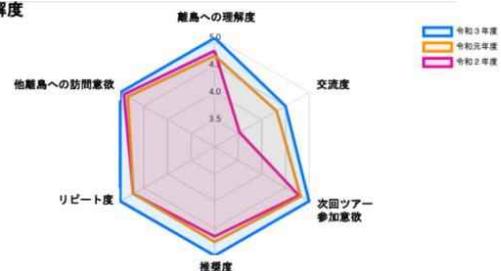


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	衛生面		
令和3年度	5.0	5.0	4.5	3.5	4.5	4.5	4.0	4.0	4.5	4.9以上 4.1~4.8
令和2年度	4.9	4.5	4.4	4.5	4.4	4.3	4.6	4.7	4.5	4.0以下
令和元年度	4.8	4.3	4.4	4.5	4.4	4.1	4.5	4.5	4.3	

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模
1. iz419	令和元	02 伊是名島	53	4.6	4.3	4.6	4.7	4.4
2. iz505	令和2	02 伊是名島	19	4.8	4.7	4.6	4.8	4.5
3. iz512	令和2	02 伊是名島	11	4.2	4.0	4.0	4.2	4.6
4. iz433	令和元	02 伊是名島	10	4.6	4.5	4.7	4.7	3.8
5. iz402	令和元	02 伊是名島	10	4.9	4.5	4.9	5.0	4.9
6. iz431	令和元	02 伊是名島	9	5.0	5.0	4.7	5.0	4.9
7. iz406	令和元	02 伊是名島	9	4.7	4.4	4.8	5.0	4.3
8. iz421	令和元	02 伊是名島	9	4.7	4.3	4.7	4.9	4.7
9. iz416	令和元	02 伊是名島	9	5.0	4.9	4.8	4.8	4.1
10. iz438	令和元	02 伊是名島	9	4.8	4.8	4.7	4.7	4.6

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和3年度	5.0	4.5	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9以上 4.1~4.8
令和2年度	4.8	3.5	4.8	4.6	4.7	4.9	4.0以下
令和元年度	4.7	4.3	4.8	4.7	4.7	4.8	

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 初来島者の割合が高い

初来島者が82.9%で、27離島中6番目の多さ。言い換えるとリピーター率は17.1%となる。リピーター率の全離島平均は26.5%

#### 一人旅の割合が高い

一人旅の割合が28.8%と高い。全離島の平均値は19.6%。特に多いのが30代。

#### 宿の評価が離島平均よりやや低い

宿評価は離島平均よりやや低い。離島平均は接客サービスが4.5、衛生面が4.2。伊是名島は接客サービスが4.4、衛生面が4.1。毎年度、改善傾向にある。

### 2.事業を通じた変化

#### ★歴史ツアーは女性一人旅に人気

体験プログラム「尚円王ミステリーツアー」は人気。令和2年度、3年度を通して、満足度が高かった。参加者の3人に1人が「一人旅」(33.3%)。

#### ★ツアーガイドは高い満足度

ガイドの中川さんへの満足度の高いコメントが多い。一方で令和2年度には、ツアー工程、散策路の足場、事前案内、所要時間などへ改善を求める指摘も多かった。令和3年度では、参加者数は少なかったものの、大幅に評価点の改善と満足度の高いコメントがあった。

#### ★宿の評価が年々向上

宿の2項目の評価が年々向上。3カ年の推移は下記の通り。  
[項目1]接客サービス(4.4→4.4→4.5)  
[項目2]衛生面(4.1→4.3→4.5)

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.歴史ガイドツアーからの進化

歴史ガイドツアーは、一人旅(特に女性)に人気。満足度も高い。一方で、道中の高低のキツさや、未整備スポットへの改善の声も多かった。商品性をトレッキングツアーへ寄せたり、楽しみを見出すような仕掛けをし、デメリットに見えないように工夫していきたい。

#### 2.自由時間で現地消費を促す

自由時間が短いという意見が毎年度ある。それは現地での消費額(5,812円)の低さへも影響しているとみられる(離島平均は12,318円)。自由時間を増やすことにより満足度が向上する例(伊是名島)もあるので、オプションプラン、お土産などの充実により、現地消費を促すような仕掛けも選択肢としてあり。

#### 3.宿品質はさらなる向上を期待

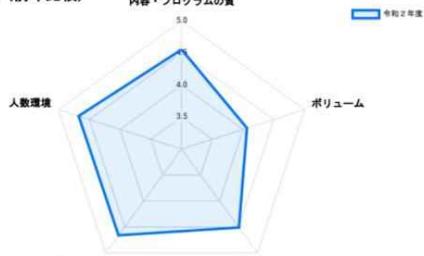
宿の評価点が年々改善傾向だが、全体と比較するとまだ低水準(参加者の特徴参照)。今後の民泊の販売、古民家の整備をきっかけに、さらなる強化が期待される。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【伊江島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
令和2年度	47	4.6	4.1	4.5	4.7	4.7

### ガイドの対応

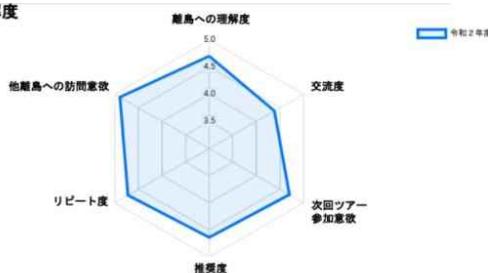


年度	島内			宿		飲食		
	ガイド対応	資料	自由時間	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	衛生面
令和2年度	4.7	4.3	4.2	4.7	4.7	4.7	4.5	4.5

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
1. ie548	令和2...	03 伊江島	7	4.7	4.3	4.7	4.7	4.8
2. ie559	令和2...	03 伊江島	7	4.6	4.6	4.6	4.7	4.7
3. ie549	令和2...	03 伊江島	6	4.7	4.3	4.8	4.8	4.8
4. ie558	令和2...	03 伊江島	6	4.5	3.8	3.8	4.3	4.2
5. ie551	令和2...	03 伊江島	5	4.4	4.2	4.8	5.0	5.0
6. ie517	令和2...	03 伊江島	5	4.4	4.0	4.0	4.4	4.4
7. ie502	令和2...	03 伊江島	5	4.4	4.2	4.8	4.4	4.6
8. ie550	令和2...	03 伊江島	4	4.8	3.5	4.3	4.8	4.8
9. ie555	令和2...	03 伊江島	2	4.5	2.0	5.0	5.0	5.0

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲
令和2年度	4.7	4.4	4.7	4.6	4.7	4.9

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

<p><b>40代~50代の割合が多い</b> 年代別のポリウムゾーンは40代~50代。男女比が45%:53%とほぼ同数となった。※未回答除く全離島の平均は男性36%、女性63%と、女性に偏る傾向がある。</p>	<p><b>一人旅の割合が高い</b> 一人旅の割合が36.2%と高い。全離島の平均値は19.6%。次に多いのが夫婦(29.8%)。</p>	<p><b>リピーターの割合は高い</b> リピーターの全離島平均値は26.5%。対し、伊江島の割合は36.5%。平均値より高い傾向となった。</p>
--	--	---

### 2.事業を通じた変化

- ★宿の満足度が高い**  
宿の評価項目は全離島の平均値以上。令和2年度【接客サービス4.7 | 衛生面4.7】参加者からのコメントも、民泊での対応の良さについてが圧倒的に多かった。
- ★自由時間への満足度が低い**  
自由時間の評価項目は評価点平均が4.2となり、全離島の平均値(4.3)よりも低水準。参加者からも、自由時間がなかった(または欲しかった)というコメントは多かった。
- ★ポリウムの点数が低い**  
自由時間の満足度に引張られる形で、ツアーの満足度の指標の一つである「ポリウム」の数値が比較的低くなった。「初日に体験を詰め込みすぎ」という意見が多く、1人旅の方が低評価をつける傾向があった。
- ★満足度の高い体験プログラムが3つ**  
下記3体験は、参加者の満足度評価が4.7以上。  
・防波堤から釣り体験  
・貝殻クラフト体験  
・島内周遊めぐり(ガイド付き)  
つまり、参加者の満足度も高いプログラムだった。

### 3.今後の展望のポイント

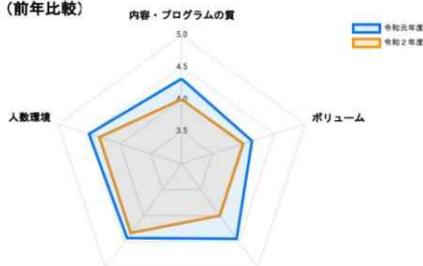
- 1.一人旅需要の獲得**  
今回、一人旅の需要が高く、その多くが50代~60代だった。一人旅の特徴として、高い質や自由度を求める傾向が強く、満足度を低くつける方が多かった。需要の獲得にあたり、自由度と価格に応じた質を提供できるような取り組みができるとう良い。  
▼対策案  
・フリータイムなど自由度を上げる  
・体験プログラムを選択性にする  
・民泊先も選択性(グレードアップ)にするなど
- 2.沖縄本島旅行の延長線**  
伊江島の強みは、離島旅行という枠組みだけではなく、沖縄本島旅行の枠組みで商品設計ができる点にもある。これは日帰り需要やリピーター率の高さにも現れている。需要獲得を目指すにあたり、商品設計は、来島前後の旅も意識できるとより需要獲得が可能になる。  
▼ツアー商品の設計案  
・行きフェリーは午後便を活用(余裕を持った身支度ができる)  
・3日間の場合は、宿泊先を変える(現地のお会を楽しめる)  
・帰りのフェリーは午前便を活用(本島北部の観光も楽しめる)
- 3.天候に左右されにくいプログラムの品質強化**  
満足度の高い体験プログラムの共通の特徴は、比較的天候が悪くても開催できる点にある。運営も安定するので、継続実施と品質強化が理想である。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【粟国島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
令和2年度	4	4.0	4.0	4.0	4.3	4.3
令和元年度	108	4.3	4.1	4.4	4.4	4.5

### ガイドの対応

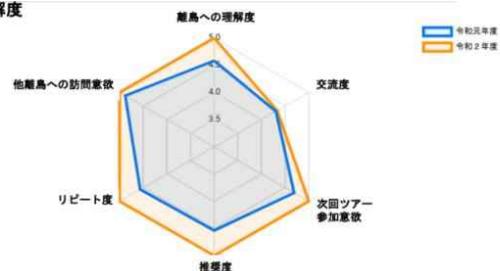


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	
令和2年度	4.5	4.7	4.7	4.7	4.0	4.0	3.7	4.0	4.9以上
令和元年度	4.7	4.5	4.2	4.2	4.1	4.1	4.1	4.0	4.1~4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
1. ag436	令和元...	11. 粟国島	20	4.6	4.3	4.6	4.8	4.4
2. ag426	令和元...	11. 粟国島	12	4.8	4.5	4.4	4.9	4.9
3. ag425	令和元...	11. 粟国島	10	3.5	3.4	4.4	4.5	4.7
4. ag437	令和元...	11. 粟国島	9	4.7	4.8	4.8	4.9	5.0
5. ag424	令和元...	11. 粟国島	8	3.9	3.6	3.6	3.3	3.8
6. ag440	令和元...	11. 粟国島	6	3.2	3.5	4.3	3.5	4.0
7. ag429	令和元...	11. 粟国島	6	4.8	4.7	4.5	4.7	4.2
8. ag434	令和元...	11. 粟国島	6	4.8	4.7	4.8	4.7	4.8
9. ag432	令和元...	11. 粟国島	6	4.5	4.5	4.5	4.7	4.5
10. ag435	令和元...	11. 粟国島	5	4.8	4.6	4.8	5.0	5.0

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲
令和2年度	5.0	4.3	5.0	5.0	5.0	5.0
令和元年度	4.6	4.3	4.7	4.5	4.6	4.9

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 60代の割合が高い

粟国島の60代の割合は27.7%。離島全体の平均値よりも高い傾向となった。ちなみに全離島の平均値は19.9%。

#### 初めての来島者が多い

リピーターの全離島平均値は26.5%。対し、粟国島の割合は13.8%と平均値より低い。言い換えると新規の割合が高い傾向にある。

#### 一人参加の割合が高い

同行者別のポリウムゾーンは一人旅で31.3%。全離島の平均値(19.6%)よりも高い傾向。次に多いのが夫婦で25%。子連れ家族は0.9%

### 2.事業を通じた変化

#### ★「宿」「飲食」はまだ伸びしろあり

令和2年度はサンプル数が少ないが、満足度は「宿」「飲食」の項目全てで4.0以下となった。これは同年度の全離島平均値よりも低水準。一方で、ガイドの対応やフリータイムなどの島内環境については、前年を大きく上回っている。

#### ★参加者の満足度の高い体験プログラム

下記3体験は、参加者の満足度評価が4.7(5点満点)と高い結果となった。ハーブクラフト作りは、前年よりも数値が向上。  
・シュノーケリング(4.7)  
・月桃のハーブクラフト体験(4.8)

#### ★島への理解度は大きく向上

令和2年度はサンプル数が少ないが、島への理解度は5項目中4項目で5点満点となった。交流度のみ4.3(前年同水準)となったが、令和2年度は交流会が開催できなかったのが影響している。令和元年度も数値には現れていないが、満足度の高いコメントは多数みられた。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.シュノーケリングの安定収益化

マリメニューは、離島好きにも人気コンテンツのため、シュノーケリングは引き続き品質強化を望む。満足度低下の防止策は、「月別の催行率を事前案内」「悪天候時における時間または日にちの振替」「防寒対策のケア」「催行中止になった場合の代替プランを用意」などがある。目玉作りの方法には「シュノーケリングポイントにロコミされそうな名称をつける」や「粟国島でしか見れない内容を盛り込む」などがある。

#### 2.催行中止リスクの低いプランの造成

シュノーケリングやSunset-Sunrise(悪天候により催行なし)の特徴は、満足度が天候に左右され、催行中止リスクを伴うところにある。現在開発中(予定)の「料理体験・民具作り体験の開発」はその代替プランとしても活用できる。

#### 3.交流会を体験プログラム化

令和元年度は、交流会への満足コメントが多く見られた。島あっちい終了後も「ホームビジット(夕食交流会)」という形で体験プログラム化し、ツアーでもオプションでも活用できるようにしてほしい。リピーター対策としても寄与する可能性が高い。粟国島の強みを活かせるだけでなく、島の良さを伝えることができる。

#### 4.子連れ家族の集客対策

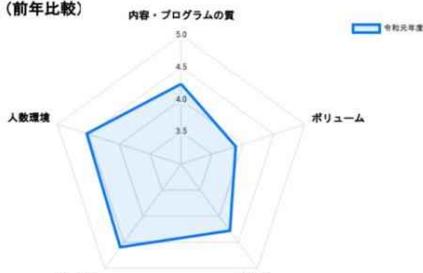
粟国島の子連れ家族の割合は0.9%と低水準。集客対策案は「小人料金の設定」「親子で楽しめるプログラム」「子供の集中力に合わせた、長すぎない時間配分」などがある。参考になる離島は久米島。ネイチャースタディプログラムなどは満足度が高い。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【渡名喜島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和元年度	80	4.2	3.9	4.3	4.6	4.5	4.1~4.8
令和五年度							4.0以下

### ガイドの対応

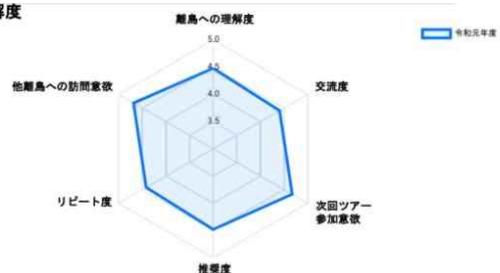


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和元年度	4.7	4.6	3.9	4.1	4.2	3.4	4.3	4.2	4.1	4.9以上
令和五年度										4.1~4.8
										4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
1. tn408	令和元	12. 渡名喜島	20	4.4	4.4	4.6	4.8	4.7	4.9以上
2. tn407	令和元	12. 渡名喜島	14	4.0	3.6	4.0	4.4	4.6	4.1~4.8
3. tn401	令和元	12. 渡名喜島	13	4.4	3.7	3.8	4.7	4.5	4.1~4.8
4. tn402	令和元	12. 渡名喜島	13	4.8	4.3	4.7	4.9	4.6	4.1~4.8
5. tn409	令和元	12. 渡名喜島	7	4.0	3.6	4.3	4.1	4.3	4.1~4.8
6. tn405	令和元	12. 渡名喜島	5	3.6	2.8	4.2	4.6	4.6	4.0以下
7. tn403	令和元	12. 渡名喜島	4	3.5	3.3	4.3	3.8	4.0	4.0以下
8. tn404	令和元	12. 渡名喜島	4	4.5	4.3	4.5	4.5	4.3	4.0以下

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和元年度	4.5	4.4	4.7	4.5	4.4	4.7	4.9以上
令和五年度							4.1~4.8
							4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 40代の割合が高い

渡名喜島の40代の割合は35.3%。  
離島全体の平均値よりも高い傾向となった。  
ちなみに全離島の平均値は21%。

#### 子供連れ家族の割合が高い

同行者別のボリュームゾーンは子供連れ家族で40%。  
全離島の平均値(12.9%)よりも高い傾向。  
次に多いのが友人・知人で27.5%。

#### 初めての来島者が多い

リピーターの全離島平均値は26.5%。  
対し、渡名喜島の割合は5.1%と平均値より低い。  
言い換えると新規の割合が高い傾向にある。

### 2.事業を通じた変化

#### ★満足度については全体的にまだ伸びしろあり

満足度は「島内」「宿」「飲食」の項目全てで、全離島の平均値以下となった。特に宿の衛生面への指摘が多かった。具体的には、冷蔵庫がない、トイレの屋外設置、客室のホコリが気になるなど。

#### ★自由時間の改善

自由時間については、ツアー前半の参加者は「時間足りない」と答えた方が多かった一方、ツアー後半の参加者は、「十分だった」と答えた人が多かった。事業年度内での改善が見られた。

#### ★人気プログラムについて

①満足度の高い「ちまき作り」  
ちまき作りは、最も満足度評価が高かったプログラム(満足度平均4.7)。  
参加者コメントでは、島民や参加者と、楽しく交流しながら体験できたことへの満足コメントが多かった。

#### ②評価の分かれる「ウミガメ観察」

ウミガメ観察の満足度は平均4.2となった。  
ウミガメが見れた参加者の満足度は高い一方、見れなかった参加者の満足度が低い傾向にあった。

#### ③ガイドが楽しい「星空＆ヤシガニ観察」

星空＆ヤシガニ観察の満足度評価点は平均4.5となった。  
ヤシガニ観察は事前案内・安全への注意事項など、ガイドが丁寧であったとのコメントが多かった。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.観光インフラの整備による受け入れ体制強化

宿の整備と観光案内情報の強化は、引き続き検討してほしい。  
観光案内板やパンフレットの設置は、ガイドがつかなくても観光客が自由に楽しめるツールになる。  
離島側も人手をかけなくても成果がでる取り組みとなる。

#### 2.離島リピーター層をメインターゲットに

集客ターゲットは、「沖縄離島へ複数回行ったことがある人」が狙いやすい。  
現状、渡名喜島の来島リピーター層はまだ高くない。そのため訪問意欲の強い、離島リピーター層を狙うことで効率的な需要の掘り起こしが可能になる。  
強化する体験プログラムは、子連れ家族向けにもニーズの高い、マリン体験メニュー。  
具体的には「ウミガメ観察」と「星空＆ヤシガニ観察」。

#### 3.ウミガメ観察と、星空＆ヤシガニ観察の品質強化

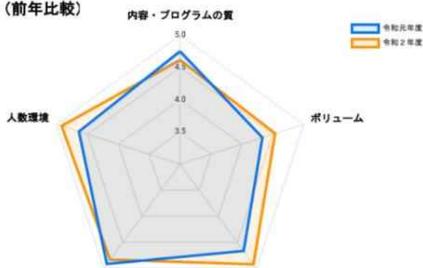
「ウミガメ観察」はウミガメに会えなくても、ガイドで満足してもらえる工夫が引き続き必要。  
具体的には、ウミガメの遭遇率を事前に案内し、期待させすぎない、ガイドの案内で知的好奇心を満たし道中も楽しんでもらう、など。  
同様に、「星空＆ヤシガニ観察」も悪天候によるリスクを抱えているので引き続き強化を望む。また、ハブに対する恐怖心は、参加者共通で強いことがコメントでみうけられるので、長ズボン着用など服装への事前案内があると良い。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【座間味島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和元年度	12	4.8	4.3	4.7	4.9	4.6	4.1~4.8
令和2年度	13	4.6	4.5	4.9	4.8	4.9	4.0以下

### ガイドの対応

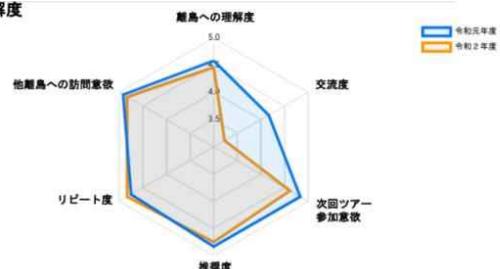


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	内容	衛生面		
令和元年度	4.8	4.5	4.5	4.3	4.8	4.8	4.6	4.4	4.5	4.9以上
令和2年度	4.9	4.3	3.9	4.6	4.0	4.0	4.5	4.4	4.4	4.1~4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
1. zm502	令和2...	10 座間味島	11	4.6	4.6	5.0	4.8	4.9
2. zm401	令和元...	10 座間味島	6	4.5	4.0	4.5	4.8	4.3
3. zm402	令和元...	10 座間味島	6	5.0	4.7	4.8	5.0	5.0
4. zm501	令和2...	10 座間味島	2	4.5	4.0	4.5	5.0	5.0

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和元年度	4.6	4.2	4.8	4.8	4.8	4.9	4.9以上
令和2年度	4.5	3.2	4.6	4.8	4.8	4.8	4.1~4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

<p><b>40代の割合が高い</b> 座間味島の40代の割合は36%。 離島全体の平均値よりも高い傾向となった。 ちなみに全離島の平均値は21%。</p>	<p><b>子供連れ家族の割合が高い</b> 同行者別のポリウムゾーンは子供連れ家族で52%。 全離島の平均値(12.9%)よりも高い傾向。 次に多いのが夫婦で24%。</p>	<p><b>現地消費額が低い</b> 参加者の現地消費額は低い傾向にある。 ・令和元年度は4,819円 (離島全体の平均値は、12,299円) ・令和2年度は17,820円 (離島全体の平均値は、16,889円)</p>
--	--	--

### 2.事業を通じた変化

- ★「ガイド対応」の満足度も高い。  
令和2年度はガイド対応の満足度が4.9と高水準  
同年度の全離島平均値とは4.7。  
前年度よりも数値改善している。  
ガイドの方の丁寧さや、知識の豊富さ、ユーモアなどがコメントで評価されていた。
- ★「宿」の満足度はまだのびしろあり。  
令和元年度から令和2年度へかけて宿の満足度が、4.8→4.0へ大幅に低下。  
全離島の平均値と比較しても下回っている。  
予備の毛布の要望や、接客サービスがいいとは言えないなどのコメントがみられた。
- ★キラーコンテンツ「ホエールウォッチング」  
ホエールウォッチングは非常に満足度が高く、令和元年度、2年度と連続して評価点4.9(5点満点)だった。  
価格評価も、正規料金7,000円に対し、妥当だと思う金額は12,364円と満足度が高い。  
コメントも、船酔いしたお客様からのコメントはあったが、それ以外は高評価だった。

### 3.今後の展望のポイント

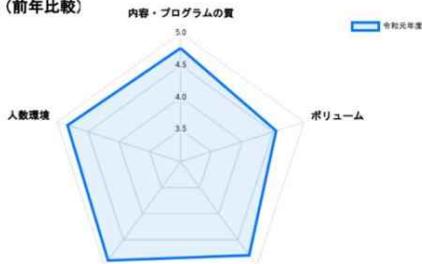
- 1.陸から見るホエールウォッチングの「進化」  
陸から見るホエールウォッチングは、さらなる進化を望む。  
遭運率や乗客力の観点でも、慶良間諸島は他の離島に比べると有利。また船酔いに弱い人向けの代替プランにもなるだけではなく、1回あたりの人数も増やせる。  
ポリウムゾーンである子ども連れ家族のニーズの獲得をしていきたい。
- 2.陸から見るホエールウォッチングへの「付加価値」  
陸から見るホエールウォッチングは、付加価値を付けやすい。  
道中で楽しむ、集落散策やトレッキング(ウォーキング)、ピクニックなど、健康促進や歴史文化案内でも活用できる。ガイド力の質の高さを様々な体験プログラムへ活かしていきたい。  
セットプランなどでの販売により、ポリウムゾーンである、40代以上のニーズの獲得も期待。
- 3.物販の強化による経済波及  
座間味島における参加者の島内消費額は平均2,989円と低い。  
ちなみに離島平均は12,316円。  
参加者の購入内容を見ると、雑貨や食品がほとんど。  
お土産などの物販需要は伸びしろがあるので、商品充実を図り、島の経済が潤う仕組みを作りたい。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【阿嘉島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和元年度	51	4.8	4.5	4.8	4.9	4.8	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### ガイドの対応

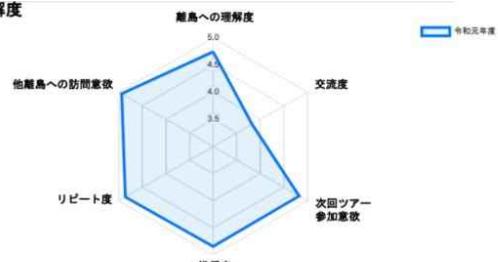


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和元年度	4.9	4.6	4.4	4.3	4.9	4.6	4.8	4.8	4.7	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリューム	安全面	サービス	人数規模
1. ak414	令和元...	08 阿嘉島	19	4.9	4.6	4.7	4.9	4.9
2. ak415	令和元...	08 阿嘉島	18	4.7	4.5	4.7	4.9	4.8
3. ak313	令和元...	08 阿嘉島	8	4.6	4.4	5.0	4.9	4.8
4. ak312	令和元...	08 阿嘉島	6	4.8	4.8	5.0	4.8	5.0

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和元年度	4.7	3.8	4.8	4.8	4.9	4.9	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 40代の割合が高い

阿嘉島の40代の割合は35.3%。離島全体の平均値よりも高い傾向となった。ちなみに全離島の平均値は21%。

#### 夫婦の割合が高い

同行者別のポリュームゾンは夫婦で49%。全離島の平均値(21.9%)よりも高い傾向。次に多いのが友人・知人で17.6%。

#### 初めての来島者が多い

リピーターの全離島平均値は26.5%。対し、阿嘉島の割合は18.0%と平均値より低い。言い換えると新規の割合が高い傾向にある。

### 2.事業を通じた変化

#### ★高水準のホスピタリティ

満足度は「島内」「宿」「飲食」全ての項目で高評価。同年度の全離島平均値を大きく上回る。特に宿の食事の美味しさ・清潔感については複数の方から良いコメントがあった。ガイドの対応も4.9と高評価(全離島平均は4.7)で、参加者からは「急な天候変化への機転の効いた対応」について満足コメントが多かった。

#### ★満足度の高いマリメニュー

阿嘉島BINGOは、参加者数が多く、かつ、満足度の平均点は4.8と高かった。サプライズ的にシュノーケリングができたことや、ウミガメがみれたことへの喜びのコメントが多かった。満足度が高い体験プログラムは、他にもカヤックツアー(5.0)があった。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.マリメニューの品質強化

阿嘉島の強みであるマリメニューは、引き続き品質強化を望む。満足度の強化策には、「場所にロコミされそうな名称をつける」「阿嘉島で見れない内容を盛り込む」などがある。満足度の低下防止策には、「月別の催行率を事前案内」「悪天候時における時間または日にちの振替」「防寒対策のケア」「催行中止になった場合の代替プランを用意」などがある。まだ取り入れてないものがあれば参考にしてほしい。

#### 2.物販の強化による経済波及

滞在中の島内消費額が、平均2,989円と低い。ちなみに離島平均は12,316円。参加者の購入内容を見ると、弁当、水、お酒がほとんど。お土産などの物販需要は伸びしろがあるので、商品充実を図り、島の経済が潤う仕組みを作りたい。

#### 3.全マリメニューの最後にはビーチクリーン(案)

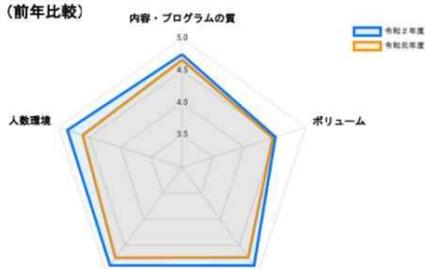
ビーチクリーンの体験プログラムは、環境問題を考える上でとても良いプログラムである。一方で、それにお金を払うのに抵抗がある人は多い。その抵抗感を下げるためにも、島独自の方針として全マリメニューの最後にはビーチクリーンをすることを必須化する案もある。それにより意識の高い方だけではなく、一般の方の環境意識も引き上げることができる。引き続き、阿嘉島から沖縄マリ業界のトップランナーとして走り続けるような現地体験になってほしい。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【渡嘉敷島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和2年度	84	4.8	4.5	4.9	4.9	4.9	4.1~4.8
令和元年度	113	4.7	4.5	4.7	4.7	4.6	4.0以下

### ガイドの対応

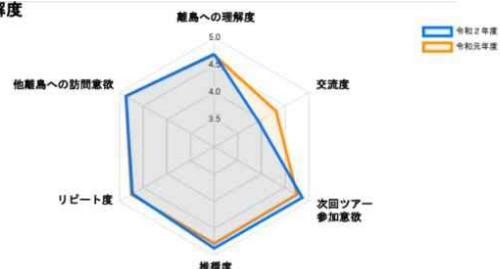


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	
令和2年度	4.9	4.4	4.4	4.6	4.6	4.6	4.6	4.7	4.9以上
令和元年度	4.9	4.3	4.4	4.4	4.4	4.3	4.4	4.4	4.1~4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
1. tk402	令和元	07.渡嘉敷島	20	4.8	4.8	4.9	4.8	4.7	4.9以上
2. tk411	令和元	07.渡嘉敷島	18	4.2	3.9	4.7	4.4	4.2	4.1~4.8
3. tk532	令和2	07.渡嘉敷島	15	5.0	5.0	4.8	4.9	4.8	4.9以上
4. tk520	令和2	07.渡嘉敷島	12	4.7	4.7	4.9	4.8	4.8	4.9以上
5. tk404	令和元	07.渡嘉敷島	12	4.5	4.3	4.5	4.8	4.6	4.1~4.8
6. tk301	令和元	07.渡嘉敷島	12	4.8	4.5	4.8	4.8	4.5	4.1~4.8
7. tk531	令和2	07.渡嘉敷島	12	4.8	4.4	4.9	4.9	4.9	4.9以上
8. tk408	令和元	07.渡嘉敷島	12	4.8	4.4	4.8	4.9	5.0	4.9以上
9. tk406	令和元	07.渡嘉敷島	11	4.9	4.7	4.8	4.9	4.6	4.1~4.8
10. tk531	令和2	07.渡嘉敷島	8	4.6	4.6	4.9	4.9	4.9	4.0以下

### 島への理解度



年度	他離島への訪問意欲	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和2年度	4.7	3.9	4.9	4.9	4.7	4.9	4.9以上
令和元年度	4.7	4.3	4.8	4.8	4.8	4.9	4.1~4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 40代の割合が高い

渡嘉敷島の40代の割合は28.4%。  
離島全体の平均値よりも高い傾向となった。  
ちなみに全離島の平均値は21%。

#### リピーターの割合は非常に高い

リピーターの全離島平均値は26.5%。  
対し、渡嘉敷島の割合は52.4%と平均値より非常に高い。年度別で見ると令和元年度は48.1%、令和2年度は58.2%。  
リピーター率は全離島で1位

#### 友人・知人の割合が高い

同行者別のポリウムゾーンは友人・知人で28.4%。  
全離島の平均値(24.2%)よりもやや高い傾向。  
次に多いのが一人旅で23.4%。

### 2.事業を通じた変化

#### ★満足度は全項目で向上

満足度は「島内」「宿」「飲食」全ての項目で向上している。  
特にガイドの対応は、令和2年度、元年度ともに4.9と高評価。  
他の離島よりも、参加者一人あたりがコメントで挙げる、良かった内容の種類が豊富(島の景色、コーディネーター、島の住民、自然など)。

#### ★根強いカヤック体験の人気

体験プログラムも全体的に評価が高かったが、特に評価が高かったものは次の3つである。

- ・めざせ灯台島！カヤック1日ツアー(5.0)
- ・無人ビーチ上陸カヤック半日ツアー&サンセットカヤック(5.0)
- ・夕日を見ながら海上散歩！サンセットカヤック(4.9)

体験がハードで疲れたという声もあったが、海の綺麗さへの満足度は非常に多かった。

#### ★フリータイムの充実は、のびしろあり

自由時間の評価項目は4.4となり、全離島の平均値(4.3)よりも高かった。  
一方、参加者のコメントを見ると、フリータイムの短さや、移動手段として自転車がいましかったなどの意見も複数みられた。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.海以外の魅力ある商品の品質強化

海以外で人気の体験プログラムは下記の通り。

- ・マクロ料理体験(4.8)
- ・阿波連集落散策(4.7)
- ・みつろらップ作り(4.9)

※カッコは満足度の平均点

比較的天候が悪くても開催でき運営も安定し、海のプログラムの代替としても活用も可能。継続実施と品質強化をおすすめ。

#### 2.ワーケーションは「大義名分」があると良い

ワーケーション需要を獲得を目指すにあたり検討したいのが「会社の経費に計上できるか」。

ワーケーションの要素が強いと、個人支出になるが、宿泊を伴う研修プログラムや社員研修旅行など、その体験が仕事に活かせる要素があると、経費計上しやすい。つまり節税メリットになりやすい。  
プロモーションなどをすすめる際に、体験者側の仕事の目的を意識すると需要獲得の可能性が広がる。

特に「マナティ」は、SDGsへの社員意識向上プログラムとして活用の幅が広がる。

#### 3.一人旅の9割は40代以上

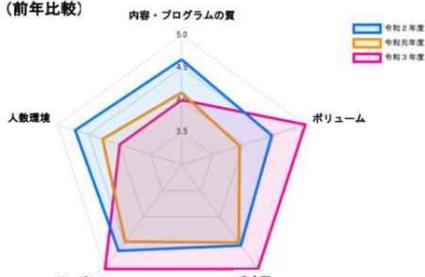
一人旅の割合が23.4%と多いが、そのうちの40代以上が9割を超えていた。  
データでは多い理由を読み取ることができなかったが、ニーズが明らかになれば、新たな渡嘉敷島の強みが見つかる可能性がある。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【久米島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和3年度	1	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.1~4.8
令和2年度	63	4.6	4.5	4.6	4.7	4.7	4.0以下
令和元年度	80	4.1	3.9	4.5	4.5	4.3	

### ガイドの対応

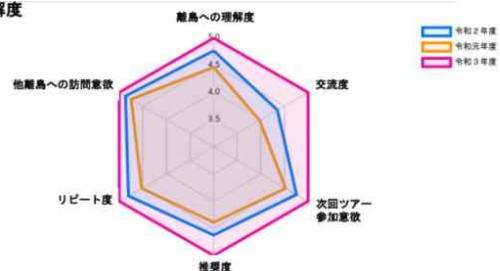


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和3年度	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9以上
令和2年度	4.8	4.6	4.4	4.5	4.6	4.2	4.4	4.5	4.2	4.1~4.8
令和元年度	4.5	4.4	3.9	4.2	4.3	4.1	4.1	4.1	4.1	4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
1. km345	令和元...	13.久米島	26	4.2	4.2	4.5	4.7	4.5	
2. km502	令和2...	13.久米島	10	5.0	4.8	4.8	5.0	5.0	4.9以上
3. km515	令和2...	13.久米島	10	4.4	4.2	4.4	4.6	4.6	
4. km344	令和元...	13.久米島	10	3.5	3.6	4.8	4.2	3.7	4.0以下
5. km302	令和元...	13.久米島	9	4.1	3.7	4.9	4.4	4.6	
6. km309	令和元...	13.久米島	8	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	
7. km349	令和元...	13.久米島	8	2.9	2.5	3.4	3.5	3.9	
8. km503	令和2...	13.久米島	6	4.8	4.3	4.3	4.7	4.5	4.9以上
9. km517	令和2...	13.久米島	5	5.0	5.0	4.5	4.8	4.8	4.1~4.8
10. km347	令和元...	13.久米島	5	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	4.0以下

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート率	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和3年度	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9以上
令和2年度	4.8	4.4	4.8	4.6	4.8	4.9	4.1~4.8
令和元年度	4.5	4.0	4.5	4.4	4.5	4.7	4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 滞在中の島内消費額が高い

現地での支出の全離島平均値は12,316円。対して久米島は下記の通り、非常に高い。  
※令和元年度:27,894円、令和2年度:20,507円、令和3年度:18,500円

#### 島へのリピーター率が高い

全離島のリピーター率の平均値は26.5%。対して久米島は45.7%と非常に高い。  
※令和元年度:46.8%、令和2年度:43.1%、令和3年度:100%

#### 子連れ家族の割合が高い

子連れ家族の割合が34.7%と高い(全離島平均は12.9%)。子連れ家族に較べると、リピーターは47.8%へと上昇する。

### 2.事業を通じた変化

#### ★年々向上し続ける、ホスピタリティ

令和3年度はサンプル数が少ないものの、ガイドの対応(全9項目)、島への理解度(全6項目)は全て、毎年向上している。

#### ★ツアーの全体の満足度。は、毎年改善

令和元年度全ての項目で全離島の平均以下だったが、令和2年度では、平均並みに改善した。令和3年度はサンプル数が少なく、評価のブレが大きい。

#### ★参加者の満足度の高い体験プログラム

下記3体験は、参加者の満足度評価が4.6(5点満点)を上回る。つまり、参加者の満足度も高いプログラムだった。  
・ゴーヤ料理体験&ナチュラルリーフクラフト  
・サンセットホースライディング  
・イングリッシュレッスン体験

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.オプション商品化を促進する。

現地での支出消費額が非常に高い。これは久米島のコンテンツの豊富さを物語っている。令和2年度でも、フリープランの過ごし方について迷っているコメントがみられたので、すでに作成したプログラムをオプション化し、案内できるようにしたい。

#### 2.ターゲットを絞り、それに合わせたサービスを作る

最少催行人数の兼ね合いもあり、戦略的に価格を安くすることもあったかと思う。一方で価格勝負になってしまうと、津堅島、久高島などの勝負することになり難しい競争を強いられる。令和2年度の人気の体験プログラムの多くは、ツアー料金が特段安いわけではなく、商品内容で選ばれている(左記参照)。そのようなプランがさらに売れるよう、ターゲットを絞り、その客層のニーズを取り入れたプランを作り込んでいきたい。

#### 3.子連れ家族に焦点をあてる

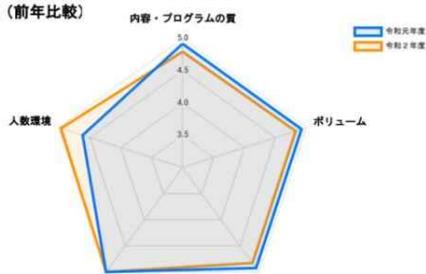
上記2のターゲットとなるのが、子供連れ家族であると考え。子連れ参加者の割合は、毎年度、最も高いボリュームゾーン。ツアーの改善案(一例)は下記の通り。  
・小人料金の設定  
・親子で楽しめるプログラム  
・子供の集中力に合わせて、長すぎない時間配分など  
さらに子連れ家族の場合、3名参加(父、母、子)になる可能性も高く、1組あたりの売上も上がる。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【津堅島】

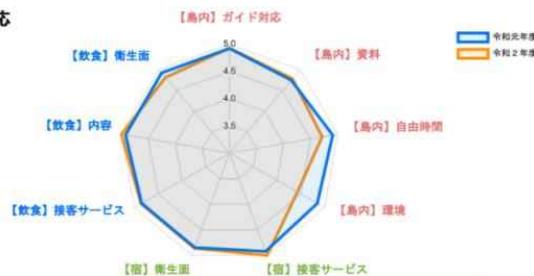
### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和元年度	13	4.9	4.9	4.9	5.0	4.6	4.1~4.8
令和2年度	29	4.8	4.8	4.8	5.0	5.0	4.0以下

### ガイドの対応

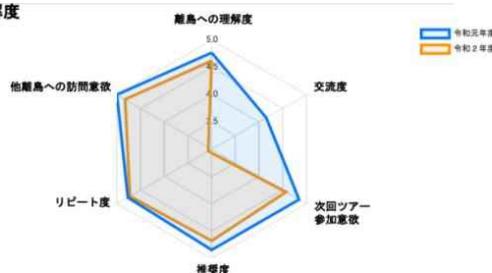


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	
令和元年度	4.9	4.8	4.9	4.8	4.9	4.8	4.9	4.9	4.9以上
令和2年度	4.9	4.8	4.7	4.4	5.0	4.9	5.0	5.0	4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模
1. tu410	令和2...	05 津堅島	13	4.8	4.9	4.8	5.0	5.0
2. tu412	令和2...	05 津堅島	11	4.8	4.7	5.0	5.0	4.9
3. tu405	令和元...	05 津堅島	6	4.8	5.0	5.0	5.0	4.2
4. tu501	令和2...	05 津堅島	5	4.8	4.8	4.4	5.0	5.0
5. tu1003	令和元...	05 津堅島	5	5.0	4.8	4.8	5.0	5.0
6. デー...	令和元...	05 津堅島	2	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和元年度	4.8	4.2	4.8	4.8	4.8	5.0	4.9以上
令和2年度	4.6	2.9	4.6	4.7	4.7	4.8	4.1~4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 年代別はバランス型

年代の偏りが他の離島に比べて少ない。  
20~70代の各層で10~20%程度。  
ボリュームゾーンは40~50代(各21.4%)。

#### 友人・知人の割合が高い

友人・知人の割合は全離島の平均値が24.2%。  
対し、津堅島の割合は50%と高い。  
そのうち、女性が81%(17人)を占めている。

#### リピーターの割合はやや低い

リピーターの全離島平均値は26.5%。  
対し、津堅島の割合は20.5%。  
平均値よりやや低い傾向となった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★宿への高い満足度

宿の評価項目がほぼ満点に近い。  
令和2年度【接客サービス5.0 | 衛生面4.9】  
令和元年度比較でも、それぞれ0.1ポイント上昇している。  
同年度にて両項目で4.9以上(5点満点)を獲得したのは津堅島のみとなる。

#### ★満足度の高い「夜光貝磨き体験」

夜光貝磨き体験は、令和2年度に30名ほど参加者。  
5項目全てで4.7以上を上回り高評価となった。  
他の離島にはない差別化されたコンテンツであった。

#### ★高い満足度を支えるコーディネート力

令和2年度の参加者コメントは、コーディネーターの神村さんに対するお礼が目立った。  
「津堅島の話聞いてよかった」、「案内や食事が楽しかった」など、懇切で気兼ねに話せることへの高評価コメントが多かった。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.一組限定を軸としたツアーの訴求

タイトルに「1組限定」と強調されるプランへの予約が多かった。コロナ禍もあり、幅広い世からニーズを獲得している。  
今後も家族、友人、同僚などの幅広いグループに支持される可能性が高い。

#### 2.自分のペースで楽しむ体験

令和元年度、令和2年度を通して、津堅島の満足度の高いツアーの傾向として、「日常の延長線上にあるような非日常体験」が目立った。  
今後の商品化を期待したい。  
・夕食のバーベキュー  
・夜光貝磨き体験  
・島内散策

#### 3.リピーターの強化

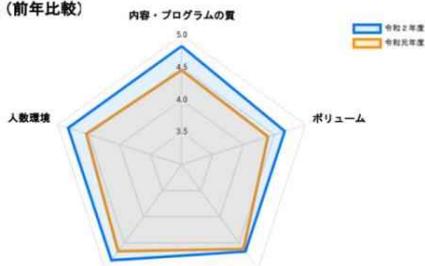
津堅島で、今後必要になるのは、参加者のリピーター化の推進。  
ツアー及びコーディネーターへの満足度が非常に高い。  
加えて、本島からのアクセス面、価格面なども他の離島よりハードルは低い。  
夏休みに親戚のお家に遊びに行くよう到来島してもらいたい。  
必要なのは、SNSなどによる参加者とのコミュニケーションの継続。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【久高島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和2年度	6	4.8	4.7	4.7	4.8	4.8	4.9以上 4.1~4.8
令和元年度	167	4.5	4.4	4.6	4.7	4.5	4.0以下

### ガイドの対応

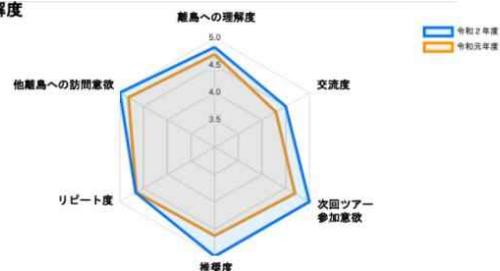


年度	島内				宿		飲食			参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	衛生面	
令和2年度	5.0	4.2	4.2	4.2	4.7	4.7	4.8	4.7	4.7	4.9以上 4.1~4.8
令和元年度	4.8	4.4	4.3	4.3	4.3	4.2	4.4	4.3	4.2	4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模
1. ku103	令和元	06 久高島	163	4.5	4.4	4.6	4.7	4.5
2. ku103	令和2	06 久高島	6	4.8	4.7	4.7	4.8	4.8
3. ku10	令和元	06 久高島	3	4.3	4.3	4.7	5.0	4.3
4. デー	令和元	06 久高島	1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0

### 島への理解度



年度	他離島への訪問意欲	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和2年度	4.8	4.5	5.0	5.0	4.7	5.0	4.9以上 4.1~4.8
令和元年度	4.7	4.3	4.7	4.6	4.7	4.8	4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

**50~60代の割合が高い**  
久高島の50~60代の割合は**48%**。  
離島全体の平均値よりも高い傾向。  
ちなみに全離島の平均値が42%。

**夫婦の割合が高い**  
久高島の夫婦の割合は**26.2%**。  
離島全体の平均値よりも高い傾向となった。  
ちなみに全離島の平均値が21.9%。

**職業は会社員とパート・アルバイト**  
職業は**会社員(24.9%)の割合が高い**。  
次に多いのがパート・アルバイトで16.2%となり、その他離島(9.3%)とは異なる傾向値である。

### 2.事業を通じた変化

#### ★ツアー満足度が令和2年度に大幅向上

ガイド対応については満点(5点満点)となった。  
その他、宿の全2項目、飲食の全3項目が前年差+0.4ポイント以上改善。全離島平均値も上回る結果となった。

#### ★体験プログラム全ての満足度が向上

体験プログラムは、2か年を通して、塩作り、島まーい、料理体験BBQ、海ぶどう体験の4つを実施。  
全ての体験プログラムで評価が向上する結果となった。  
特に料理体験BBQは、改善幅が大きかった。

#### ★「環境」の評価はほぼ変化なし

【令和元年度4.3 | 令和2年度4.2】

令和2年度は、0.1ポイント下降。前年よりも参加者数が大幅に減少したことも下降要因と考えられる。  
「案内板が少ない」や「復路のフェリーの待ち時間が長い」は、令和元年度・令和2年度ともに、参加者からもコメントが多かった。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.来島者向け観光案内を充実

案内板の設置や、港やホームページでの事前案内強化は、目標としている「観光業で成り立つ土台作り」として今後の重要なポイントとなる。  
具体的には、ロマンスロードの地図・歴史案内・立ち入り禁止エリアに関する案内の充実と露出強化である。  
観光案内の充実、来島者の満足度の向上と、島民への配慮、人手をかけた運用の3つを兼ね備えることができると考える。

#### 2.狙い目は50~60代の夫婦

ボリュームゾーンは会社員(24.1%)。2番めに多いのがパート・アルバイトとなり、夫婦の割合も高い。  
この層をターゲットにした既存商品の強化が、来島者の増加に寄与する。

#### 3.歴史から伝える沖縄(久高島)の宗教観や精神世界

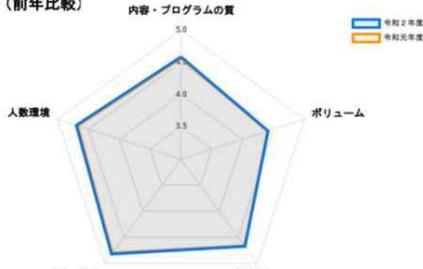
島まーいの参加者数も多く、満足度も高かった。  
久高島とその他離島との差別化ポイントは、人工的な建築物ではなく、御嶽や祭事など宗教的要素が強いこと。  
来島者(特に女性)もスピリチュアルな体験を望んでいる人が多い。  
その他体験も、歴史や宗教観を絡めて伝えようと満足度も上がる可能性がある。  
・この食べ物はお〇〇の厄払いに使われていた  
・この催事や御嶽はこういう意味がある  
など  
引き続き、島まーいの強化を望む。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【南大東島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和2年度	40	4.6	4.4	4.7	4.8	4.7	4.1~4.8
令和元年度	218	4.6	4.4	4.7	4.8	4.7	4.0以下

### ガイドの対応

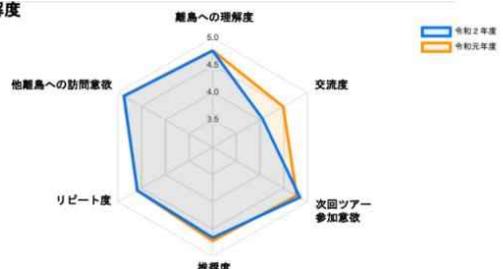


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和2年度	4.9	4.6	4.2	4.3	4.5	4.0	4.5	4.2	4.1	4.9以上
令和元年度	4.9	4.5	4.4	4.1	4.4	3.8	4.4	4.4	4.2	4.1~4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
1. md504	令和元	14.南大東島	41	4.6	4.5	4.9	4.8	4.8	4.9以上
2. md710	令和元	14.南大東島	41	4.5	4.5	4.7	4.8	4.7	4.1~4.8
3. md916	令和2	14.南大東島	22	4.4	4.3	4.7	4.9	4.6	4.1~4.8
4. md508	令和元	14.南大東島	17	4.6	4.2	4.8	4.8	4.6	4.1~4.8
5. md108	令和元	14.南大東島	17	4.5	4.4	4.5	4.8	4.8	4.1~4.8
6. md	令和元	14.南大東島	12	4.1	3.9	4.2	4.6	4.5	4.0以下
7. md916	令和元	14.南大東島	10	4.6	4.2	4.5	4.7	4.4	4.1~4.8
8. md917	令和元	14.南大東島	9	4.9	4.8	5.0	5.0	4.9	4.9以上
9. md107	令和元	14.南大東島	9	4.3	4.2	4.1	4.9	4.6	4.1~4.8
10. md505	令和元	14.南大東島	9	4.1	3.6	4.6	4.6	4.2	4.0以下

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和2年度	4.8	4.1	4.8	4.7	4.6	4.9	4.9以上
令和元年度	4.8	4.5	4.8	4.7	4.6	4.9	4.1~4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

**新規来島者の割合が高い**  
初めて来島者した人の割合が**82.9%**。  
(令和元年度:82% | 令和2年度:88%)  
※離島全体の平均値は71%

**高い現地消費額**  
参加者の現地消費額は高い傾向にある。  
・令和元年度は20,503円  
(離島全体の平均値は、12,299円)  
・令和2年度は**17,820円**  
(離島全体の平均値は、16,889円)

**来島願望が強い人が多い**  
参加動機で南大東島に「行きたいと思っていた」と答えた人が**53%**  
ちなみに離島全体の平均は39.6%のため、非常に高い結果となった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★参加者のボリュームゾーンが大きく変化

令和元年度から令和2年度では参加者のボリュームゾーンが大きく変化した。

#### ▼ボリュームゾーンの変化

- ・【年代別】60代(令和元年度)→40代(令和2年度)
  - ・【同行者別】友人・知人(令和元年度)→一人(令和2年度)
- 背景は**体験プログラムのジャンルを絞ったこと**によるものと見られる。

#### ★宿・飲食の数値が改善。まだ伸びしろあり。

宿は、令和元年度より数値が改善しているものの、「衛生面」の数値が低く、コメントでも**客室とトイレに対する指摘が複数あった**。  
全離島との比較でみても、宿と飲食ともにやや低い(伸びしろあり)。

#### ★満足度の高い「月桃工芸品作り体験」

月桃工芸品作り体験は、令和2年度に12名ほどの参加者あり。期中での料金改定版は、5項目全てで**4.8以上を上回り高評価となった**。前年度の同体験の評価と比較しても4項目で+0.2上昇している。他の離島にはない差別化されたコンテンツとなった。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.体験プログラムを強化する

「星野洞」と「プチ観光」と「月桃工芸品作り」は2年度連続で評価が高く、コメントも多かった。特に小さな島にある鍾乳洞は地質学的にも非常に貴重なため、引き続き希少性を発信できると良い。  
令和元年度(令和2年度実施なし)のみだと、大東寿司作り体験やかぼちゃの種植え体験も好評。  
体験プログラムの検討・強化を望む。

#### 2.新規獲得からリピーター獲得へ

リピーターはまだ少ないが、南大東島へ行ってみたいと答えた人の割合は高い。  
来島者は現地消費額も高く、お土産や自由時間の体験など、積極的にお金を使う傾向もある。  
リピーターを増やすことで大きな収入源になる。

#### 3.満足度向上の強化のポイントは「衛生面」

リピーターの獲得が必要になるのが、初めての来島者をファン化させること。満足度の高い体験はすでに複数あるため、残りは衛生面の向上がポイントとなる。

可能な限り品質を改善が希望。難しい場合は「事前に案内を強化する」、「商品性を高める」で対応すると良い。

下記は参考例

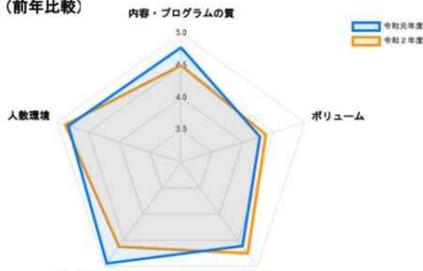
- ・[事前の案内]旅のしおり、予約ページ、宿の公式サイトなど
- ・[商品性変更]1組限定ツアー、1家族限定ツアーなど

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【北大東島】

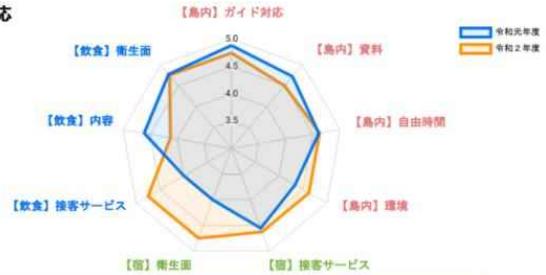
### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和22年度	8	4.5	4.4	4.8	4.6	4.9	4.1~4.9
令和元年度	18	4.8	4.3	4.6	4.9	4.8	4.0以下

### ガイドの対応

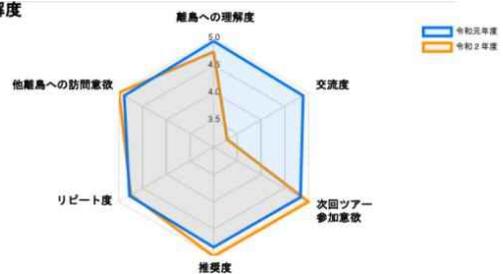


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和22年度	4.8	4.5	4.6	4.6	4.6	4.8	4.9	4.1	4.8	4.9以上
令和元年度	4.9	4.7	4.6	4.3	4.6	4.0	4.7	4.6	4.8	4.1~4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模
1. kd410	令和2...	15 北大東島	8	4.5	4.4	4.8	4.6	4.9
2. kd402	令和元...	15 北大東島	7	4.7	4.6	5.0	4.9	4.6
3. kd354	令和元...	15 北大東島	6	4.8	4.7	4.7	5.0	5.0
4. kd411	令和元...	15 北大東島	5	4.8	3.4	4.0	5.0	5.0

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和22年度	4.8	3.3	5.0	5.0	4.8	5.0	4.9以上
令和元年度	4.9	4.9	4.8	4.8	4.8	4.9	4.1~4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

<p><b>30代~40代の割合が高い</b> 30~40代の参加者の割合は<b>53.8%</b>。 (令和元年度44%   令和2年度75%) 離島全体の平均値(37.4%)よりも高い傾向となった。</p>	<p><b>友人・知人で参加する割合が高い</b> 友人・知人で参加する割合は<b>46.2%</b>。 離島全体の平均値(24.2%)よりも高い。 友人・知人で参加する人のボリュームゾーンは20代(41.7%)。</p>	<p><b>来島願望が強い人が多い</b> 参加動機で<b>北大東島に「行きたい」と答えた人が53%</b>。 離島全体の平均は39.6%のため、非常に高い結果となった。</p>
---	---	---

### 2.事業を通じた変化

- ★宿の衛生面への満足度が大幅に改善**  
衛生面【令和元年度4.0 ⇒ 令和2年度4.8】  
令和元年度は「客室に虫」の指摘もあったが、令和2年度は「快適」という満足のコメントが複数あった。  
衛生面は全離島の平均値(4.4)よりも高い。
- ★交流会への熱い期待**  
交流度【令和元年度4.9 ⇒ 令和2年度3.3】  
交流度が前年度より大幅に低下した。  
低下の要因は、コロナ禍による交流制限による影響。  
楽しみにしていた参加者も多く、残念がるコメントが目立った。
- ★リピーターから新規へ**  
リピーター率36%【令和元年度52.9%→令和2年度0%】  
令和元年度のリピーター率が52.9%だったが、令和2年度になると0%となった。  
サンプル数が少ないため変動率が大きいことが要因の一つと考えられるが、それ以外の可能性があれば洗い出したい。  
ちなみに、北大東島の年度平均は36%で、離島全体の平均値(26.4%)よりも高い。

### 3.今後の展望のポイント

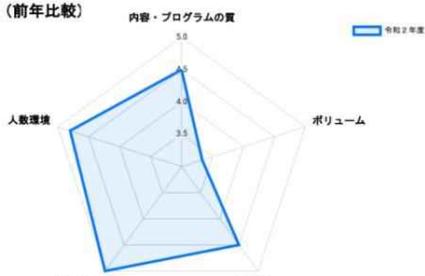
- 1.交流可能なバーベキュー体験**  
島の人との交流を望む人が多いため、和気あいあいと会話できるような体験なども良い。おすすめは、バーベキュー体験。  
気軽にでき、かつ実施している津堅島、久高島でも満足度は高い。  
北大東島の特産品や、別体験で収穫した農産物、釣った海産物などの組み合わせも検討できる。
- 2.歴史文化ガイドの強化**  
北大東島は「東京離島の文化の影響を強く受ける沖縄離島」という特殊性がある(差別化ポイント)。  
コメントでも「歴史や文化への学び」への良い評価が多かった。  
歴史好きや研究者向け商品など検討できるのではないかな。
- 3.マス層ではなくニッチ層獲得を目指す**  
ツアーの正規料金が一人当たり75,000~80,000円台と、価格では周辺離島のみならず、県外、アジア方面(海外)にも負けてしまう。よって、ほかの離島がやっていない、または希少性の高いニッチな商品造成が必要だと考える。  
下記はあくまでも参考例  
・ターゲットを県外ではなく県民に絞る  
・釣りビッグ選手権(沖釣り、磯釣り、投げ釣り、防波堤釣りの4種目で競うイベント)  
・釣りざんまいプログラムの長期滞在型  
・小型の島内マラソン・ハイキング  
・北大東島のアイランドホッピングなど

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【宮古島（西原地区）】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模
令和2年度	6	4.5	3.9	4.5	5.0	4.8

### ガイドの対応

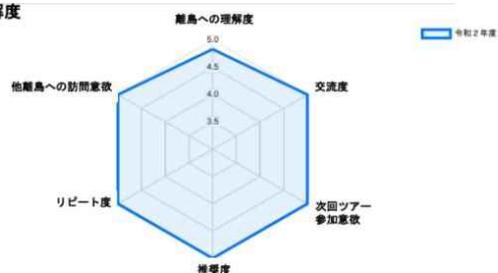


年度	島内				宿		飲食	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容
令和2年度	4.5	4.3	4.0	4.5	5.0	5.0	4.8	4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模
1. nh501	令和2年度	17.宮古島（西原）	6	4.5	3.9	4.5	5.0	4.8

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲
令和2年度	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴（他の離島との相違点）

#### バランスよく分かれる同行者

参加人数が6名。  
同行者の内訳は、「仕事仲間」「子供連れ家族」「友人・知人」「恋人」。

#### リピーターの割合が高い

リピーターの全離島平均値は26.5%。  
対し、参加者の中で宮古島に過去来島されたことがある人は40%。  
平均値より高い傾向にあった。

#### 40代、50代の割合が高い

40代、50代の割合が66.6%となった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★「宿」「飲食」の満足度が高い

「宿」「飲食」の満足度は、同年度の全離島平均値を上回っている。  
特に「宿」関連の2指標は両方とも5点満点。  
参加者からのコメントも、ホストハウスでの交流に集中した。  
民泊に泊まることで、現地の方やツアー参加者と交流ができたことへの特別感を与えることができた。

#### ★自由時間（満足度4.0）

自由時間への満足度は、全離島の平均値（4.3）よりも低い結果となった。  
参加者からのコメントでも、自由時間が足りなかったという意見が見られた。

#### ★クリアシーカヤック体験（満足度4.6）

参加者の良いコメントは、「初めてのカヤック体験で楽しかった」、「カヤックならではの視線を楽しめた」などが見られた。  
一方要望コメントでは、「もっと自然を楽しめるところが良い」、「伊良部大橋付近まで行きたかった」、「サンゴがある場所が良かった」など、場所に関するものが集中した。

#### ★魚さばき体験（満足度4.7）

参加者の良いコメントは、「さばき方を学べた」、「心臓を食べた」、「漁師さんの講義が素晴らしい」など、体験の新鮮さに集中した。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.シーカヤックについて

参加者からのコメントにあるように、場所の選定がより重要。  
できれば自然を感じられたり、宮古島の観光スポットが見れる場所が望ましい。  
また、ターゲットを絞り込むという方法の一つ。具体的には「初めてのカヤック体験向け」、「子供連れ家族向け」などである。  
テーマと見どころ作りにより満足度はさらに向上する。

#### 2.魚のさばき体験について

魚のさばき体験は、満足度の高いプログラムである。  
引き続き、その体験内での楽しめるポイントを増やし、顧客満足度を高めていってほしい。  
次の展開として、さばいた魚を調理し「料理体験」を実施するのもあり。

#### 3.ホームビジット

宮古島（西原）にて満足度が高かったポイントとして、ホストハウスとの交流会でのアットホーム感がある。  
その良さを活かす方法として、「ホームビジット（夕食交流会）」がある。  
交流会を体験プログラム化することで、ツアー化、オプション販売などいろんな用途で活用できるようになる。  
島の良さを伝えられ、リピーター作りにも寄与する可能性が高い。  
参加者が数年後に成長して帰ってくる場所になってもらいたい。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【宮古島（城辺・上野・下地地区）】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和元年度	19	4.4	4.5	4.5	4.7	4.5	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### ガイドの対応

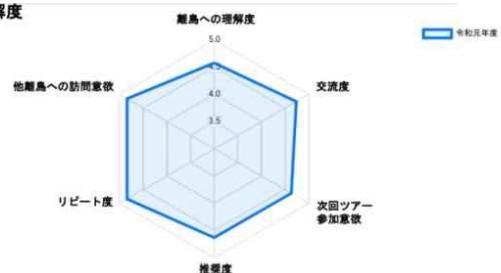


年度	島内				宿		飲食			参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	衛生面	
令和元年度	4.6	4.2	4.6	4.4	4.8	4.7	4.7	4.7	4.5	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
1. mk408	令和元...	16.宮古島（城辺・上...	12	4.3	4.6	4.5	4.7	4.5
2. mk407	令和元...	16.宮古島（城辺・上...	7	4.4	4.4	4.6	4.9	4.4

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和元年度	4.6	4.7	4.6	4.6	4.8	4.8	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 40～60代の割合が高い

40代、50代、60代の割合が同率の21.1%(各4名)。特に60代は、参加者全員が女性となった。  
※参画は令和元年度のみ

#### 一人旅の割合が高い

同行者別のポリウムゾーンは一人旅で36.8%。全離島の平均値(19.6%)よりも高い傾向。  
次に多いのが友人・知人で31.6%。

#### リピーターの割合が高い

リピーターの全離島平均値は26.5%。対し、宮古島の割合は63.2%と非常に高い。  
リピーターの高さは離島で1番だった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★「宿」「飲食」の満足度が高い。

満足度は「宿」「飲食」が高い傾向にある。これは同年度の全離島平均値よりも上回っている。特に「宿」については、参加者コメントでも、「民泊で農家さんに美味しいごはんを作ってもらいました」、「交流会ではそれぞれの農家さん持ち寄り料理を食べて楽しく過ごせました」、「食事とお酒もおいしかったです」など、アットホーム感と食事への満足感がみられた。

#### ★自由時間(満足度4.4)

自由時間への満足度は比較的高い。令和元年度の全離島平均値は4.3。一方で、参加者のコメントを見ると、フリータイムに何していいかわからなかった、というコメントも多くみられた。

#### ★体験プログラムについて

##### ①バスツアー

バスツアー体験プログラムの満足度平均値は4.6となった。参加者のコメントが多かったのが、行程に組まれていた「地下ダム」。その存在や物珍しさを良かった点として取り上げる方が多かった。

##### ②追い込み漁の代替プログラム「シュノーケリング」

進行中止となったため、満足度は4.3と比較的低水準となった。今回、代替プログラムとしてシュノーケリングを実施。「亀が見れた」など、全体的には満足コメントが多かった。一方、急遽プログラムが変更になった際に、用意するものを事前に知らせられなかったなどのコメントが複数見られた。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.子供連れ家族をターゲットにする

令和元年度の島あっちいでは、40代以上の参加者が多かった。一方、修学旅行客を受け入れているという、独自の強みを活かすうえでは、より類似した客層を狙うことも戦略の一つであると考えられる。具体的には、子供連れ家族になる。

#### 2.ホームビジットで強みを活かす

宮古島(城辺・上野・下地)にて満足度が高かったポイントとして、民泊農家さんや交流会でのアットホーム感がある。その良さを活かす方法として、「ホームビジット(夕食交流会)」がある。交流会を体験プログラム化することで、いろんな用途で活用できるようになる。島の良さを伝えられ、リピーター作りにも寄与する可能性が高い。参加者が数年後に成長して帰ってくる場所になってもらいたい。

#### 3.悪天候リスクへの対処

「追い込み漁」は、悪天候により進行中止となっている。引き続き、満足度低下につながらないように改善に努めたい。

下記はその改善例(すでに実施中の内容も含む)

- ①月別の催行率を事前案内
- ②悪天候時における時間または日にちの振替
- ③進行中止になった場合の代替プランを用意(事前に案内)など

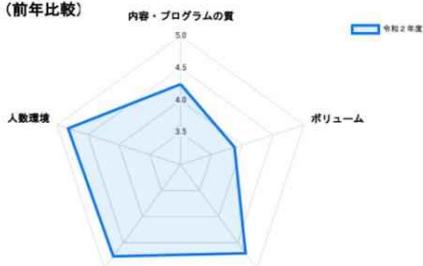
また、代替プログラムのシュノーケリングは参加者の喜びコメントが多かった。シュノーケリングは王道コンテンツでもあるので、今後、集客力強化の一助になる可能性あり。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【池間島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和2年度	17	4.3	3.9	4.7	4.8	4.8	4.1~4.8 4.0以下

### ガイドの対応

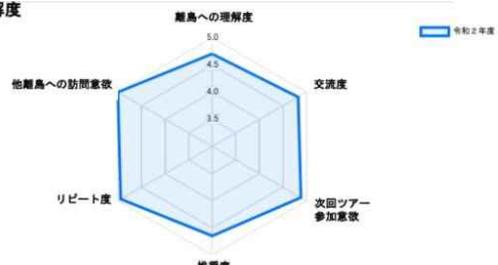


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和2年度	4.9	4.5	4.3	4.4	4.8	4.8	4.8	4.9	4.7	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
1. im506	令和2	18.池間島	10	4.4	3.8	4.7	4.9	5.0	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下
2. im509	令和2	18.池間島	7	4.0	4.0	4.7	4.6	4.6	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピーター度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和2年度	4.7	4.8	4.9	4.6	4.9	5.0	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 10代の割合が高い

10代の割合が29.4%(5名)と高い。全離島の平均値は3.4%。次いで40代、30代の順。職業別では学生(29.4%)が高かった。

#### リピーターの割合が高い

リピーターの全離島平均値は26.5%。対し、池間島への割合は31.3%。平均値より高い傾向にあった。

#### 女性の割合が高い

女性の割合が82.3%と高い。前離島の平均値(63.2%)よりも高い傾向。

### 2.事業を通じた変化

#### ★自由時間(満足度4.3)

満足度は全離島平均値と同水準。フリータイムの時間が短いというコメントも複数みられた。一方、レンタカー付きだったので、自分たちのペースで過ごすことができたというコメントもあり、レンタカーによる満足度への貢献がみられた。

#### ★ガイド対応(満足度4.9)

満足度は全離島平均値(4.8)よりも高い。“ガイドの方の道案内説明がとても丁寧でわかりやすく池間島が身近に感じました。”“ガイドをされないと分からない事はばかりなのでとても良かったです。”など、ガイド力の高さがわかるコメントが多くみられた。

#### ★宿の高い満足度(接客サービス4.8 | 衛生面4.8)

宿の評価項目は全離島の平均値よりも高い。料理がおいしかった、心優しいおもてなし、ゆんたくが楽しかったなどのコメントがみられた。

#### ★満足度の高い「月桃プレスレット作り体験」

月桃プレスレット作り体験は、満足度が4.8となり、体験プログラムで最も満足度が高かった。コストパフォーマンスの指標である、「正規料金」-「参加者が妥当だと思う金額」の差も、参加者が妥当だと思う金額のほうが高い結果となった(+200円)。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.体験プログラムの総点検で満足度品質を統一化

コロナ明けに向けて、改めて総点検を実施したい。例えば、「池間島の聖地・パワースポット巡り」は、参加者のコメントで、「もう少し解説を増やしてほしい」、「当時(昔)の資料を見せてほしい」などという要望がみられた。「月桃プレスレット作り体験」は、作業段取りがわかりづらかったなどがあった。改めて網羅的に点検し、参加者全員が池間島ファンになる仕組みを作りたい。

#### 2.池間島の強みとなる体験プログラム

参加者のコメントで特に多かったものは、ガイドや民家の方々の温かさや、心優しさを感じるものだった。その強みを活かすべく、島あちち終了後も「ホームビジット(夕食交流会)」という形で体験プログラム化し、ツアーでもオプションでも活用できるようにしてほしい。島の良さを伝えられ、リピーター作りにも寄与する可能性が高い。参加者には観光地から第二のふるさとへ感じてもらえるだろう。

#### 3.ターゲット選定が必要な体験プログラム

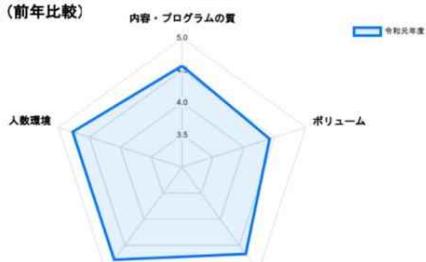
聖地巡り・お守りづくりがセットになったツアーは、ターゲットを絞り込むとさらに人気でできる可能性がある。特に女性向け。「どういう人に来てほしいか」、「参加するとどういうメリットがあるか」、「参加後にどうなるのか」など設定を決め、商品紹介ページでは、それに合わせたライティングや写真を活用する。参加後にお守りをみて池間島を思い出し、聖地巡りについて友達に話し始めるようなストーリーを描けると良い。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【多良間島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
令和元年度	36	4.6	4.4	4.7	4.8	4.8

### ガイドの対応

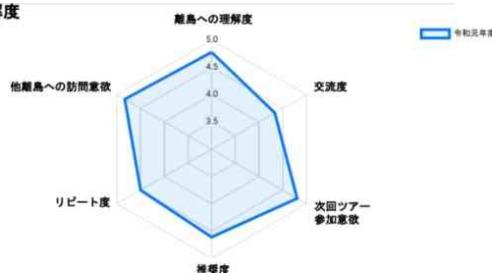


年度	島内				宿		飲食		
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	衛生面
令和元年度	4.9	4.8	4.7	4.4	4.5	4.3	4.4	4.2	4.4

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
1. ta303	令和元	21. 多良間島	21	4.5	4.3	4.6	4.8	4.8
2. ta302	令和元	21. 多良間島	9	4.6	4.4	4.8	4.8	4.8
3. ta305	令和元	21. 多良間島	6	5.0	4.7	4.7	4.8	4.8

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲
令和元年度	4.8	4.3	4.8	4.6	4.5	4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 60代の割合が高い

年代別だと60代の割合が41.7%。全離島の平均値は19.9%のため、比較的高い傾向にある。

#### 夫婦の割合が高い

同行者別のポリウムゾーンは夫婦で33.3%。全離島の平均値(21.9%)よりも高い傾向。次に多いのが友人・知人で27.8%。

#### リピーターの割合が低い

リピーターの全離島平均値は26.5%。対し、多良間島の割合は19.4%。平均値より低い傾向にあった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★全項目で離島平均以上の満足度

満足度は「島内」「宿」「飲食」全ての高水準となっている。同年度の全離島平均値と比較しても大きく上回る。特に、民泊については、参加者から「楽しくおいしい食事でした」、「非常に良い交流が出来ました」など良いコメントが多数あった。また自由時間の評価も4.7と高かった(全離島の平均値は4.2)。「のんびりできた」という方がいる一方、「お金を使う場所がない」と嘆く参加者も見られた。

#### ★満足度の高い体験プログラム

##### ①風水集落ウォーキング体験

風水集落ウォーキング体験は30名ほど参加者あり。満足度平均点は4.7と高い結果となった。参加者からは、「ガイドの説明のわかりやすい」、「のんびり散策しながら史跡、その他を丁寧に説明してくれたのが良かった」、視察地や案内説明板が完備されたいへん判り易かったなどのコメントがあった。

##### ②たらま花染体験

たらま花染体験は、令和元年度に6名ほど参加者あり。参加者の満足度平均点は4.9と高い結果となった。参加者からの要望で、作人のオリジナル性が欲しい、体験前の説明(段取り、服装、材料、歴史など)が欲しいなどが見られた。

#### ★ツアー価格の課題

ツアー課題は、航空運賃の兼ね合いで価格が高くなってしまっていることである。実際、参加者からも価格が高いという声が多く、正規料金と、参加者が妥当だと思う価格の差が38,181円と高い。  
※令和元年度の全離島平均値は18,038円

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.宮古島の集客力を活かし、来島者数を上げる

ツアー価格への満足度を上げるために重要なのが、付加価値である。一方、島内の人的資源にも限りがあるため、やりたくてもできないことも多い。そこでツアー作りの一つの手法が「宮古島リピーター層を取り込む」戦略である。具体的にはアイランドホッピング(宮古島後泊)プランである。参加者視点だと、1つのツアーで2離島周遊できお得感がある。多良間島の視点だと、宮古島の集客力を活かし、来島者数を増やすことができる。

#### 2.文化体験プログラムの品質を上げる

「風水集落ウォーキング体験」や「たらま花染体験」は、引き続き品質を上げていきたい。具体的には、現在一定数の支持がある、60代の夫婦向けのプログラムに磨き上げることである。多良間島の強みである2プログラムを通し、穴場離島としてロコミの拡散や、リピーター獲得を目指したい。

#### 3.ホームビジットとバーベキュー

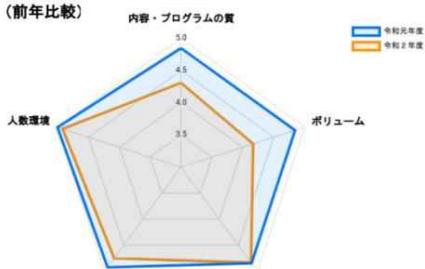
お弁当問題の解消方法の一つとして、「ホームビジット(夕食交流会)」やバーベキューの販売も選択肢としてある。ホームビジットは、島あつちの交流会の形を応用すれば、体験プログラム化が容易。バーベキューは島の食材を活用すれば、地産地消を実現できる。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【石垣島（米原地区）】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数環境	参加者からの評価平均点
令和元年度	13	4.8	4.8	4.8	4.9	5.0	4.9以上
令和2年度	13	4.3	4.2	4.8	4.8	4.9	4.1~4.8

### ガイドの対応

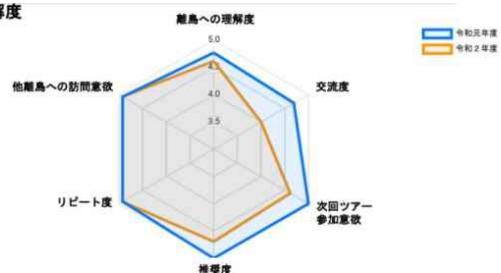


年度	島内				宿		飲食			参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	衛生面	
令和元年度	4.8	4.8	4.9	4.9	4.9	4.8	4.9	4.5	4.8	4.9以上
令和2年度	5.0	4.7	4.1	4.2	5.0	4.7	5.0	5.0	4.9	4.1~4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数環境
1. iy412	令和元...	24 石垣島（米原）	10	4.8	4.8	4.8	4.9	5.0
2. iy517	令和2...	24 石垣島（米原）	9	4.1	4.0	4.8	4.8	5.0
3. iy516	令和2...	24 石垣島（米原）	4	4.8	4.7	5.0	4.7	4.7
4. jy413	令和元...	24 石垣島（米原）	3	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和元年度	4.8	4.7	5.0	5.0	4.9	4.9	4.9以上
令和2年度	4.6	4.0	4.6	4.7	4.9	4.9	4.1~4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴（他の離島との相違点）

- 20代の割合が高い**  
年齢別のポリウムゾーンは**20代(30.8%)**。  
全離島の平均値(9.1%)よりも高い傾向。  
次に多いのが40代で23.1%。
- 子連れ家族の割合が高い**  
同行者別のポリウムゾーンは**子連れ家族で29.9%**。  
全離島の平均値(12.9%)よりも高い傾向。  
次に多いのが夫婦で15.4%。
- 島へのリピーター率が高い**  
島への**リピーター率が60%と高い**。  
【年度別】令和元年度84.6%、令和2年度33.3%  
全離島の平均値は26.5%

### 2.事業を通じた変化

**★磨かれた「おもてなし力」**  
令和2年度のツアーの満足度で、「ガイドの対応」と、「宿」と「飲食」それぞれの接客サービス指標が**5点満点の評価となった**。  
いずれの項目は、前年度も4.8以上と高評価だったが、さらに向上。  
対人コミュニケーション力の高さが見える。

**★変化する参加者の参加動機**  
参加者の参加動機の上位2つは、年度別で次の通り。  
令和元年度「ツアーに魅力を感じたから」44.4%、「行きたいと思っていた」22.2%。  
令和2年度「ツアーが安かったから」40%、「行きたいと思っていた」28%。  
**顧客の重視ポイントが、付加価値から価格訴求へ変化している。**

**★体験プログラムの評価は低下**  
「シュノーケリング」「島内散策・地域探検」共に、令和2年度の満足度が低下。  
「天候不良により出来なくて残念」というコメントが複数みられた。  
天候不良による残念がるコメントは、令和元年度も多かった。

### 3.今後の展望のポイント

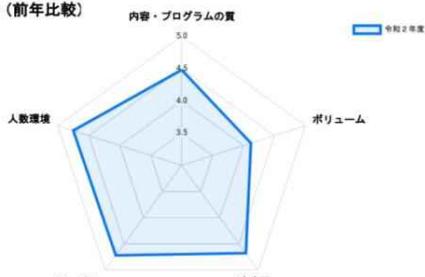
- 1.悪天候リスクへの対処**  
特に冬場は、悪天候リスクが高い。  
例年「天候不良により出来なくて残念」というコメントが多くみられるため、引き続き下記を実施や検討をし、満足度の向上と参加前の期待値を上げすぎないように努めたい。  
・月別の催行率を事前案内  
・日程中における実施日の振替  
・催行中止になった場合の代替プランを案内  
・シュノーケリングポイントの変更（他エリアも含めて）など
- 2.おもてなし力を活かした、付加価値型商品を開発**  
令和2年度は「ツアーが安かったから」という参加動機の方が増加した。  
ツアーの最少催行人数の兼ね合いもあり、価格競争力が必要なのもある一方、安い商品を選ぶ人は、一般的にリピーターとして定着しにくい。  
そのため、現商品と合わせて、付加価値の高い商品も同時に出していきたい。  
下記はあくまでも参考例  
・ツアー、食事、宿の一連の流れを重視したサービス設計  
・海または山を舞台としたネイチャーガイドツアー  
・子連れ家族へ絞った商品開発など  
米原地区の強みは「おもてなし力の高さ」である。  
その強みを活かし、他の離島がやっていない、または希少性の高いニッチな商品造成を期待したい。  
今年度造成出来なかった体験プランも含めて検討を望む。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【石垣島（南部）】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和2年度	26	4.5	4.1	4.7	4.7	4.8	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### ガイドの対応

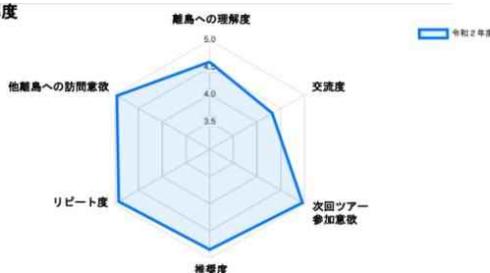


年度	島内				宿		飲食			参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	衛生面	
令和2年度	4.7	3.8	4.0	4.3	4.3	4.1	4.3	4.0	4.5	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
1. iv502	令和2年度	22 石垣島（南部）	12	4.4	3.9	4.7	4.7	4.8
2. iv503	令和2年度	22 石垣島（南部）	9	4.5	4.3	4.8	4.6	4.5
3. iv501	令和2年度	22 石垣島（南部）	5	4.6	4.4	4.6	5.0	5.0

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピーター率	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和2年度	4.6	4.3	5.0	4.8	4.9	5.0	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

**30代・50代の割合が高い**  
年代別は30代・50代の割合が高い。それぞれ26.9%となった。  
※全離島の平均値は16.4%

**島へのリピーター率が高い**  
島へのリピーター率は43.5%。  
全離島の平均値は(26.5%)よりも高い傾向にある。

**現地消費額が高い**  
参加者の現地消費額は24,947円  
令和2年度の全離島の平均値は16,889円のため、高い傾向にある。

### 2.事業を通じた変化

#### ★ガイドへの満足コメントが多数あり

「ガイドの対応」の評価が4.7(5点満点)となった。  
「現地のコーディネーターがみんなを楽しんでくれるように一生懸命企画してくださっているのがよく伝わってきた」  
「スタッフのみなさんも親切で楽しいツアーを過ごすことができた」  
など、ガイドとスタッフに対する満足度の高いコメントが多かった。

#### ★資料と自由時間は伸びしろあり

**資料(島内パンフレットやガイド資料)3.8、自由時間4.0**  
全離島の平均値を下回る結果となった。  
※全離島の平均値[資料が4.3、自由時間が4.3]  
移動時間、開始時間、体験プログラムなど、時間に関する事前案内と段取りの少なさへの指摘が目立った。

#### ★価格満足度の高い体験プログラム

下記2体験は、体験プログラムの正規料金と、妥当だと思う金額平均値の差額が少なかった。  
つまり、価格への満足度も高いプログラムだった。  
①命草(めちぐさ)スパイスカレーづくり  
②新鮮握り寿司  
特に上記①は、体験内容の5項目で全体的に満足度が高かった。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.悪天候リスクへの対処

「星空マイスターとサンセット&星空ナイトカヌー体験」は、内容への満足度が高い。一方で、天気が恵まれなかった参加者の残念がる声も多かった。今後は、期待値を上げすぎない(満足度を下げない)よう、引き続き改善に努めたい。  
下記はその改善例(一例)  
①月別の催行率を事前案内  
②悪天候時における時間または日にちの振替  
③催行中止になった場合の代替プランを用意  
など  
上記③については、他エリアとの相互連携なども模索できると良い。

#### 2.事前案内の充実で、参加者へ安心感を与える

「資料」「自由時間」の数値改善に必要なことは、事前案内の充実。それにより、参加者へ不安感を取り除きたい。  
下記は参加者コメントの指摘を元にした改善例  
・体験プログラム開始時に段取りを説明  
・服装(着替えの有無)に関する事前情報の提供  
・移動時間、開始時間などタイムスケジュールの明確化

#### 3.食事コンテンツの強化

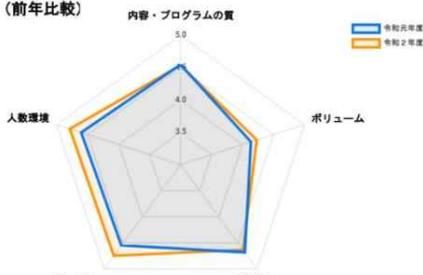
①命草(めちぐさ)スパイスカレーづくり、②新鮮握り寿司は、前の項目で述べた通り、価格への満足度が高い傾向にあった。  
ちなみに①は、どこの離島でも実施されていない(差別化プログラム)。②については漁場など地域の強みを活かせると考える。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【西表島（祖納地区）】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数・	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの 評価平均点
令和2年度	53	4.5	4.2	4.6	4.7	4.8	4.9以上 4.1~4.8
令和元年度	73	4.5	4.1	4.7	4.5	4.6	4.0以下

### ガイドの対応

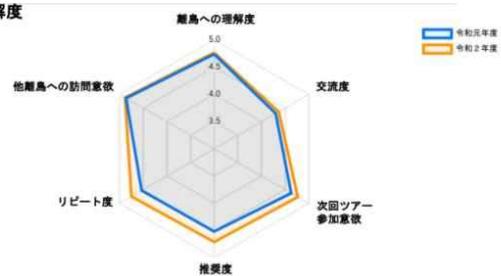


年度	島内				宿		飲食		参加者からの 評価平均点	
	ガイド 対応	資料	自由 時間	環境	接客サ ービス	衛生面	接客サ ービス	内容		衛生面
令和2年度	4.5	4.1	4.2	4.4	4.8	4.1	4.8	4.5	4.4	4.9以上 4.1~4.8
令和元年度	4.6	4.0	3.9	4.3	4.5	4.1	4.6	4.3	4.2	4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアー コード	年度	担当地域名	回答数・	内容	ポリ ウム	安全 面	サー ビス	人数規 模
1. is510	令和2...	26.西表島（祖納）	53	4.5	4.2	4.6	4.7	4.8
2. is405	令和元...	26.西表島（祖納）	32	4.4	3.7	4.7	4.5	4.6
3. is404	令和元...	26.西表島（祖納）	24	4.5	4.3	4.5	4.4	4.4
4. is402	令和元...	26.西表島（祖納）	9	4.8	4.8	4.8	4.7	4.9
5. is407	令和元...	26.西表島（祖納）	8	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0

### 島への理解度



年度	離島への 理解度	交流度	次回ツアー 参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への 訪問意欲	参加者からの 評価平均点
令和2年度	4.8	4.4	4.8	4.7	4.8	4.9	4.9以上 4.1~4.8
令和元年度	4.7	4.3	4.6	4.5	4.5	4.9	4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴（他の離島との相違点）

#### 60代の割合が高い

年齢別のポリウムゾーンは60代で25.4%。全離島の平均値(19.9%)よりも高い傾向。次に多いのが50代で23%。

#### 島へのリピーターの割合が高い

リピーターの全離島平均値は26.5%。対し、参加者の来島経験者は39%。平均値より高い傾向にあった。

#### 現地消費額が高い

参加者の現地支出額は18,146円(令和2年度)。全離島の平均値は16,889円のため、高い傾向にあった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★「宿」の接客サービスへの満足度が高い

宿の接客サービスへの満足度は4.8となった。これは全離島の平均値(4.7)より高い。参加者コメントでは、西表アイランドホテルの方々のフレンドリーさが高評価だった。一方、清掃面での課題もコメントでみられ、評価点も4.1と比較的低くなった。

#### ★長時間移動によるマイナス評価

こちらは令和元年度に引き続き多くのコメントがみられた。コメントは、移動時間がかかりすぎる、時間への丁寧な説明がほしい、空き時間が多い、時間配分が悪いなど。

#### ★体験プログラムの品質が向上

実施した4体験全てで、前年度よりも参加者の満足度が向上した。

- ・祖納集落散策ツアー(令和元年度4.3⇒令和2年度4.4)
- ・民具づくり体験(令和元年度4.6⇒令和2年度4.7)
- ・カヌー体験(令和元年度4.6⇒令和2年度4.9)
- ・三味線サイトクルージング(令和元年度4.3⇒令和2年度4.6)

特にカヌー体験の満足度は高く、“マングローブ林を見たことによる感動が大きかった”、“ガイドさんが丁寧に親切”、“マイナスイオンを感じられた”など多数のコメントがあった。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.体験プログラムの総点検で満足度を均一化

コロナ明けに向けて、改めて総点検を実施していきたい。例えば、「祖納集落散策ツアー」は、コメントで、話が聞こえない、内容が伝わらない、という内容がみられた。「カヌー体験」は、自然に関する説明が少ないなどがあった。特にポリウムゾーンである60代参加者は、求める品質レベルが高く、評価にも厳しいため、改めて網羅的に点検し、参加者全員が祖納ファンになるようにしていきたい。

#### 2.貸切プランで高付加価値化

品質が高い体験プログラムは、高所得者向けに「貸し切りプラン・組限定」にするのも方法の1つ。参加者への細かいケアによりプランを高付加価値化する。値付け方法は、屋久島の縄文杉トレッキングツアーが参考になる(人数により変動する手法)。

#### 3.西表島他地域・他離島との連携

人材育成と長時間移動によるマイナス評価の解消については、「西表島の他地域や、石垣島などの離島との連携」が解決案の一つとしてある。具体的にはアイランドホッピングツアー商品や、人材育成面での共同実施になる。

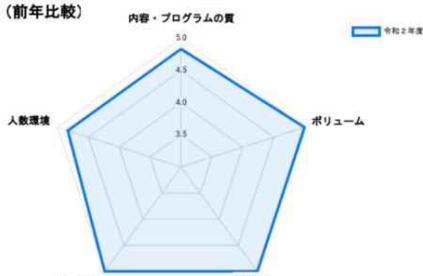
アイランドホッピングは、前泊または後泊で他エリアや他離島を活用。移動時間の細切れや、フリータイムなどの充実化を図る。人材育成の共同実施は、ガイド品質の担保や、採用活動の負担軽減を図ることができる。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【西表島（白浜地区）】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
令和2年度	6	4.8	5.0	5.0	5.0	4.8

### ガイドの対応

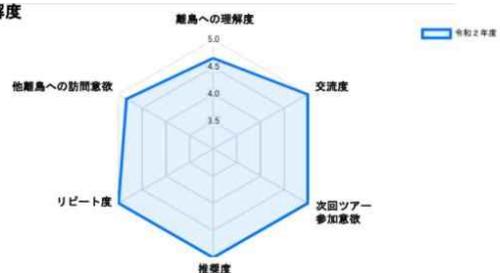


年度	島内			宿		飲食			参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	衛生面	
令和2年度	5.0	4.8	4.8	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ポリウム	安全面	サービス	人数規模
1. sh510	令和2年度	28. 西表島（白浜）	6	4.8	5.0	5.0	5.0	4.8

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピーター率	他離島への訪問意欲
令和2年度	4.7	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴（他の離島との相違点）

#### 友人・知人の割合が高い

同行者別のポリウムゾーンは友人・知人で66.7%。  
全離島の平均値(24.2%)よりも高い傾向。

#### 女性のほうがやや多い傾向

令和2年度の参加者数は6名  
年代は20代、40代、60代がそれぞれ2名ずつとなった。  
男女比は女性のほうがやや多い。

#### リピーターの割合が高い

リピーターの全離島平均値は26.5%。  
対し、参加者の来島経験者は50%。  
平均値より高い傾向にあった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★満足度は全項目で高水準

満足度は「島内」「宿」「飲食」全ての高水準となっている。  
同年度の全離島平均値と比較しても大きく上回る。  
「島の人の温かさを感じられた」という参加者からのコメント多くみられた。

#### ★「貸し切り」という優越感のある体験プログラム

実施した体験プログラムについても平均点が4.8以上(5点満点)と高評価を獲得。

下記は、参加者から評価の高かった主なポイント。

- ① 帆かけサバニ or サバニ漕ぎ体験(満足度4.9)  
一致団結して漕ぐことの楽しさ。マングローブの説明のわかりやすさ。
- ② 地元の人にも知らない秘密の場所でのバーベキュー(満足度4.9)  
もろみ豚、石垣牛、いのしし肉などの種類の豊富さ
- ③ 「名もなき滝」を貸し切りで堪能(満足度4.8)  
滝までの探検感(わくわく感)

#### ★ツアーの価格満足度が高い

正規料金と参加者の実感値との差が少ない。  
正規料金94,000円に対し、参加者が答えた妥当な金額は89,667円と4,333円の差。  
これは全離島の中で最も差が少ない。  
ちなみに西表島他エリアは差が25,000円～35,000円程度の開きがある。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.悪天候リスクへの対処

過去参加者数が少数(6名)であったが、満足度は非常に高く、課題が少ない印象。今後の展望のポイントは、満足度が低下しやすい「悪天候リスク」への対処。その取り組み(プラン作成)も、すでに検討されているとことですので、引き続き進めてほしい。

#### 2.安全面への対処

「名もなき滝」の体験は、足場の悪さについてのコメントが複数あったので、現状に合わせて対処方法を検討を希望。

対処一例

- ・安全面への配慮の強化
- ・体力的にきつい場合は、年齢制限などの設定
- ・事前に用意するもの、離島側で用意があるものをサイト上、送付資料へ明記

#### 3.西表島内連携の強化

品質向上を行った後は、西表島内の地域連携を強化を進めていきたい。特に、人材育成や採用活動の部分においてになる。

理由としては、今後、事業を大きくする上で必要になるだけでなく、団体予約が入った際のサポートスタッフの貸し借りなどの融通もしやすいため。そしてその他地域も、人材不足や後継者育成に対して強い課題感を持っている。

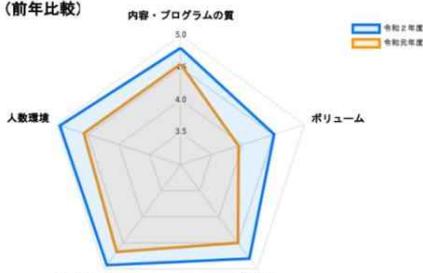
品質を落とせないガイド部分では協力をしつつ、強みであるサービス開発へ注力できるようにしていきたい。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【西表島（船浮地区）】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和2年度	42	4.8	4.5	4.8	4.9	5.0	4.9以上 4.1~4.8
令和元年度	64	4.6	3.9	4.5	4.7	4.6	4.0以下

### ガイドの対応

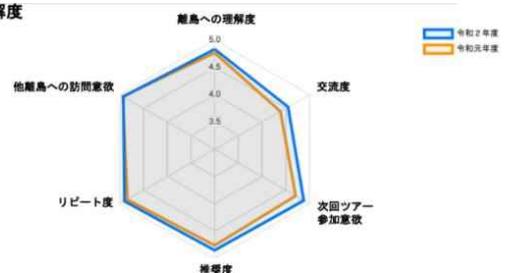


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和2年度	4.9	4.3	4.7	4.7	5.0	4.7	5.0	4.9	4.8	4.9以上 4.1~4.8
令和元年度	4.7	3.9	4.3	4.5	4.9	4.6	4.9	4.8	4.7	4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模
1. If401	令和元	27.西表島（船浮）	49	4.5	4.0	4.5	4.6	4.6
2. If502	令和2	27.西表島（船浮）	42	4.8	4.5	4.8	4.9	5.0
3. If402	令和元	27.西表島（船浮）	15	4.7	3.7	4.5	4.8	4.4

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和2年度	4.8	4.6	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9以上 4.1~4.8
令和元年度	4.8	4.4	4.7	4.8	4.8	4.9	4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴（他の離島との相違点）

#### 30代～40代の割合が高い

年齢別のボリュームゾーンは30～40代で47.2%。全離島の平均値は37.4%。

#### 友人・知人の割合が高い

同行者別のボリュームゾーンは友人・知人で23.6%。次に多いのが夫婦で19.8%。偏りが少なく、いろんな客層を万遍なく獲得している。

#### リピーターの割合が高い

リピーター率の全離島平均値は26.5%。対し、参加者の来島経験者は41.4%。平均値より高い傾向にあった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★「宿」「飲食」の満足度が高い

満足度は「宿」「飲食」で高水準。5項目中3項目で満点を獲得。前年度から全ての数値指標が向上している。同年度の全離島平均値と比較しても大きく上回っている。課題は、長時間の移動。時間を持て余しているというコメントは前年度に引き続き多かった。

#### ★「ガイド対応」の満足度も高い

令和2年度のガイド対応の満足度も4.9を獲得（前年度は4.7）。前年度よりも数値が向上しただけではなく、全離島平均（4.8）も上回った。特に満足度の高い体験プログラムは、下記の2つ。  
①トレッキング体験（令和元年度4.6⇒令和2年度4.9）  
“ガイド、滝、自然への感動した”“安全面への配慮があった”などのコメントが多数みられた。  
②集落散策（令和元年度4.7⇒令和2年度4.8）  
“植物や舟浮の歴史が聞けて良かった”というコメントが多数みられた。

#### ★ツアー価格の課題

ツアー課題は、航空運賃の兼ね合いで価格が高くなってしまっていることである。実際、正規料金と、参加者が妥当だと思える価格の差が25,829円と高い。※令和2年度の全離島平均値は17,687円

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.参加者の不安を取り除く

体験プログラムは品質が高く、ガイド、島の自然などへの満足度が高い。今後必要なのは、事前案内の充実である。具体的には、参加者自身で事前に準備に必要なもの、離島側で用意があるもの（料金に含まれるもの）をサイト上、送付資料へ明記するなど。これにより、参加者の参加前の不安を取り除いていきたい。

#### 2.移動時間の不満解消と価格満足度の向上

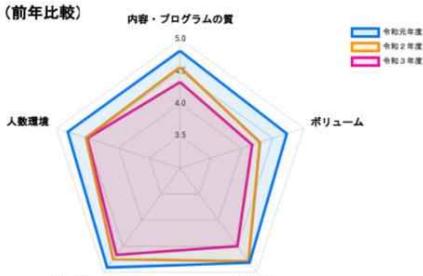
移動時間の長さについて、満足度の低下の長年の課題となっている。一方、現行のツアー形式では、移動時間問題を解消する方法が少なく、事前案内により、参加者マインドを変えることくらいしかできない。加えて、船浮の人的資源にも限りがある。そこで対策方法になるのが、アイランドホッピングである。具体的には、他エリア（西表島島内、石垣島など）を前泊または後泊で活用する。これにより、ツアー参加者の移動時間を細切れにさせたり、フリータイムなどで充実ポイントを作ることができる。行程が充実すれば、ツアー価格への満足度も上がる可能性がある。このように、強みである地域ガイドへ力を注ぎつつ、弱みである部分は地域連携の強化により補っていきたい。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【西表島（東部）】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和3年度	6	4.3	4.2	4.5	4.7	4.5	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下
令和元年度	11	4.8	4.7	4.8	4.9	4.8	
令和2年度	24	4.6	4.3	4.8	4.8	4.5	

### ガイドの対応

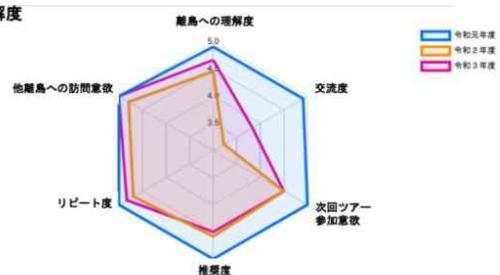


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和3年度	4.8	4.5	4.8	4.3	4.8	4.8	4.8	4.7	4.8	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下
令和元年度	4.8	4.5	4.6	4.4	4.8	4.7	4.6	4.6	4.5	
令和2年度	4.7	3.6	4.2	4.2	4.7	4.6	4.5	4.6	4.5	

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模
1. io503	令和2...	25 西表島（東部）	24	4.6	4.3	4.8	4.8	4.5
2. io401	令和元...	25 西表島（東部）	11	4.8	4.7	4.8	4.9	4.8
3. io401	令和3...	25 西表島（東部）	6	4.3	4.2	4.5	4.7	4.5

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和3年度	4.7	3.8	4.5	4.5	4.8	5.0	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下
令和元年度	4.9	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	
令和2年度	4.5	3.2	4.5	4.6	4.7	4.8	

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴（他の離島との相違点）

#### 30代の割合が高い

年齢別のボリュームゾーンは30代で26.8%。全離島の平均値(16.4%)よりも高い傾向。次に多いのが40代で22%。

#### 夫婦の割合が高い

同行者別のボリュームゾーンは夫婦で34.1%。全離島の平均値(21.9%)よりも高い傾向。次に多いのが友人・知人で24.4%。

#### 島へのリピーターの割合が高い

リピーターの中離島平均値は26.5%。対し、参加者の来島経験者は48.8%。平均値より高い傾向にあった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★「宿」「飲食」の満足度が高い。

満足度は「宿」「飲食」が全離島の平均値よりやや高い。元年度から2年度にかけて評価点がやや低下。3年度は参加者数が少ないが、元年度を上回る水準まで向上している。

#### ★ツアー価格の課題

ツアー課題は、航空運賃の兼ね合いで価格が高くなってしまっていることである。実際、正規料金と、参加者が妥当だと思う価格の差が、28,659円～36,533円と高い。  
※全離島3カ年の平均値は17,980円

#### ★満足度の高い体験プログラム

下記は満足度が高い体験プログラム  
①SUP/カヌー/トレッキング(4.8)  
コメントでもゆっくり、のんびりとした体験に満足した人が非常に多かった。  
②星空ナイトツアー(4.8)  
コメントでも星空が見れたことによる満足度が高かった。寝転んでみたい、椅子を用意してほしい、海辺で見たいなど提案などもあった。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1悪天候リスクへの対処

特に冬場は、悪天候リスクが高い。引き続き対処し、満足度が低下しすぎないように努めたい。  
対処方法例は下記の通り(すでに実施済みの内容も含む)。  
①月別の催行率を事前案内 ②日程中における実施日の振替 ③催行中止になった場合の代替プランを案内 など

#### 2.ネイチャーツアーの強化

「SUP/カヌー/トレッキング」は、星空ナイトツアーと同じくらい満足度が高かった。西表島の特性を活かせる体験でもあるため、今後はニーズに特化した商品開発を進めたい。  
具体的には季節別、場所別、時間帯(ナイト、モーニング、サンセット)、貸切・団体のようなグループ別など  
大富の強みを活かしつつ、いろんな人に満足されるような商品になることを期待。

#### 3.コーディネーター育成

コーディネーターの育成方法として、他地域や、石垣島などの離島との連携がある(人材育成の共同実施)。これにより、ガイド品質の担保や、採用活動の負担軽減を図ることができる。

#### 4.アイランドホッピングへのチャレンジ

今後のチャレンジング施策として、アイランドホッピングを期待したい。狙いは価格満足度の向上である。具体的には、他エリア(西表島島内、石垣島など)を前泊または後泊で活用することである。これによりツアー参加者の移動時間を細切れにし、フリータイムを充実度を上げる。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【小浜島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和元年度	30	4.2	4.0	4.1	4.4	4.0	4.1~4.8 4.0以下

### ガイドの対応

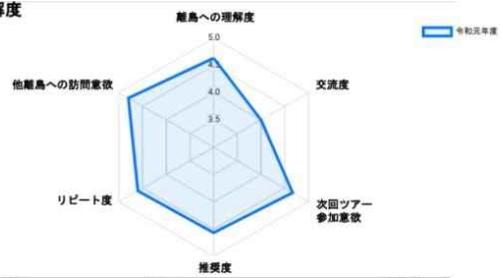


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和元年度	4.5	4.0	4.2	4.1	4.2	3.9	4.2	4.2	4.2	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模
1. kh03...	令和元...	29.小浜島	7	4.1	3.6	4.1	4.3	4.4
2. kh04...	令和元...	29.小浜島	6	3.4	3.7	3.0	4.3	3.7
3. kh04...	令和元...	29.小浜島	5	4.4	4.8	4.6	4.2	4.2
4. kh04...	令和元...	29.小浜島	4	4.3	4.3	4.3	4.3	5.0
5. kh04...	令和元...	29.小浜島	4	4.8	4.8	5.0	5.0	4.3
6. kh406	令和元...	29.小浜島	4	4.3	3.0	4.3	4.5	2.8

### 島への理解度



年度	離島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和元年度	4.6	4.0	4.7	4.6	4.6	4.8	4.9以上 4.1~4.8 4.0以下

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 夫婦の割合が高い

同行者別のボリュームゾーンは夫婦で割合は43.3%。全離島の平均値(21.9%)よりも高い傾向。次に多いのはその他家族(両親兄弟等)で23.3%。

#### 30代、50代、60代の割合が高い

30代、50代、60代の割合が同率の20%(各6名)。特に30代は、参加者全員が女性となった。※参画は令和元年度のみ。

#### リピーターの割合が低い

リピーターの全離島平均値は26.5%。対し、参加者の来島経験者は10%。平均値より低い傾向だった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★満足度については全体的にまだ伸びしろあり

満足度は「島内」「宿」「飲食」の9項目全てで平均値以下となった。「島内」の評価について、参加者のコメントでは、道路標識の工夫や、観光地の整備の改善依頼が複数みられた。

#### ★フリータイムは改善の余地あり

自由時間の評価点は4.2で、全離島の平均値と同水準となった。参加者のコメントでは、フリータイムが長いという意見が複数みられた。

#### ★満足度の高い体験プログラム「聖夜の星空観測会」

聖夜の星空観測会は、満足度評価が高かった体験プログラム。満足度評価点は、平均4.9だった。参加者コメントでは、サプライズバースデーへの喜びとお礼みられた。

#### ★もっと聞きたいと要望の多い「小浜公民館長と行く島内観光」

「小浜公民館長と行く島内観光」も、参加者の満足度評価点が平均4.7と高い体験プログラムだった。参加者からのコメントでも、館長の歌をもっと聞きたい、時間が足りないと感じる声が多かった。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.観光インフラの整備による受け入れ体制強化

「宿」「飲食」の整備と観光案内情報の強化は、引き続き検討してほしい。観光案内板やパンフレットの設置は、ガイドがつかなくても観光客が自由に楽しめるツールである。小浜島においても、人手をあまりかけずに満足度を上げる取り組みになる。

#### 2.館長のおもてなし力を活かす

館長との交流で非常に満足と評価した方が多かった。島あつちい終了後も「ホームビジット(夕食交流会)」のような形で体験プログラム化するのをおすすめ。ツアー組込でもオプション商品でも活用でき、天気に左右されにくいため、運用しやすい。館長のおもてなし力を通して、小浜島の良さを伝えられ、リピーター対策にも寄与する可能性が高いプログラムになる。

#### 3.フリープラン型と付加価値型でメリハリをつける

参加者のコメントでは、満足度が全体的に低水準となった要因を見つけることができなかった。可能性として考えられるのは、ツアー価格と、実際のサービスとのギャップ。実際、参加者からも料金の高さを指摘するコメントは多くみられている。

今後、ツアー造成時は「フリープラン多めの価格訴求型」、「体験プログラム付きの付加価値型」などメリハリをつけていきたい。

または、石垣島やその他離島を後泊に追加するなど、アイランドホッピング商品も満足度が上がる。

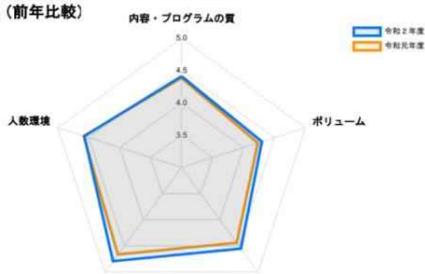
客層のボリュームゾーンである、30代女性、夫婦旅へ刺さるような商品を検討したい。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【黒島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和2年度	59	4.4	4.3	4.6	4.8	4.6	4.1~4.8
令和元年度	140	4.4	4.2	4.4	4.7	4.6	4.0以下

### ガイドの対応

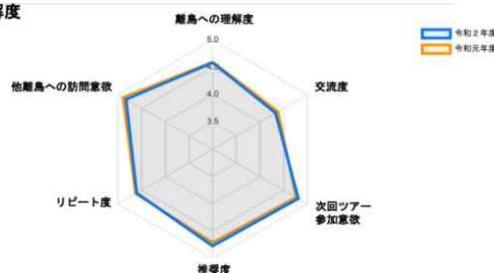


年度	島内				宿		飲食		参加者からの評価平均点	
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容		衛生面
令和2年度	4.7	4.2	4.3	4.4	4.8	4.5	4.6	4.6	4.6	4.9以上
令和元年度	4.6	3.9	4.2	3.9	4.6	4.2	4.6	4.6	4.4	4.1~4.8

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
1. ks520	令和2	31.黒島	47	4.4	4.3	4.6	4.8	4.5	4.9以上
2. ks407	令和元	31.黒島	30	4.2	4.1	4.4	4.8	4.4	4.1~4.8
3. ks406	令和元	31.黒島	26	4.3	4.1	4.2	4.7	4.7	4.1~4.8
4. ks405	令和元	31.黒島	19	4.2	4.2	4.4	4.4	4.3	4.1~4.8
5. ks404	令和元	31.黒島	17	4.7	4.6	4.5	4.8	4.8	4.1~4.8
6. ks406	令和元	31.黒島	13	4.8	4.2	4.5	4.2	4.8	4.1~4.8
7. ks409	令和元	31.黒島	12	3.9	3.8	4.4	4.6	4.5	4.0以下
8. ks507	令和2	31.黒島	12	4.6	4.3	4.5	4.8	4.8	4.1~4.8
9. ks403	令和元	31.黒島	10	4.6	4.6	4.5	4.9	4.6	4.1~4.8
10. ks412	令和元	31.黒島	7	4.4	4.3	4.9	4.9	4.5	4.0以下

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
令和2年度	4.6	4.3	4.8	4.8	4.6	4.8	4.9以上
令和元年度	4.6	4.4	4.8	4.7	4.6	4.9	4.1~4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

#### 島へのリピーター率が低い

島へのリピーター率が17.9%と低い。  
令和元年度18.2%、令和2年度17.2%。  
全離島の平均値は26.5%

#### 参加者の年齢層は高め

ボリュームゾーンは60代(23.1%)。  
次いで多いのが50代(20.6%)。  
比較的年齢層は高めである。

#### 少人数参加者が多い

参加人数の割合は、2名が42.2%、1名が23.1%。比較的、少人数に好まれる傾向にある。  
同行者別は多い順に友人・知人、夫婦、一人。

### 2.事業を通じた変化

#### ★宿への満足度が高い

令和2年度【接客サービス4.8】【衛生面4.8】  
特に「ご主人の温かいおもてなし」への高評価コメントが多かった。令和2年度の満足度は、ほとんどの指標の数値が、前年度よりも改善。  
全離島の平均値並みまで上昇した。

#### ★価格満足度の高い体験プログラム

下記3体験は、体験プログラムの正規料金と、参加者が妥当だと思う金額の平均値の差が少なかった。  
つまり、価格への満足度も高いプログラムだった。

- ①集落散策
- ②浜島上陸ツアーとシュノーケル体験
- ③おまかせシュノーケリング

#### ★星空体験の満足度は天候に大きく左右される

星空体験は、令和2年度は満足度評価が低下した。  
[令和2年度3.8、令和元年度4.2]  
課題は「天候不良で」、「天気が悪くて残念」というコメントが多くみられている。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.高齢参加者への配慮

黒島の特徴は、参加者の年齢層の高さにある。  
そのため体験プログラム構築の際は、移動時間、移動方法などにも、疲れさせない配慮が必要である。

#### 2.牧場を活用した体験の検討

黒島の産業の強みでもある、牛使った体験を望む声は多い。  
・牛とのふれあい体験  
・カウボーイになりきる牧場体験  
など、ターゲットにあわせた体験プログラムの構築を検討したい。

#### 3.星空観察プログラムの基礎固め

星空観察は、プログラム内容の再検討が必要であると考えられる。  
理由は催行中止が多く(特に冬場)、満足度低下の要因になっているためである。  
対応方法(一例)は下記の通り。  
・月別の催行率を事前案内  
・日程中における実施日の振替  
・催行中止になった場合の代替プランを案内  
複数の離島が同様のプランを実施しているため、黒島の強みを+αで追加したい。

#### 4.お土産品の充実

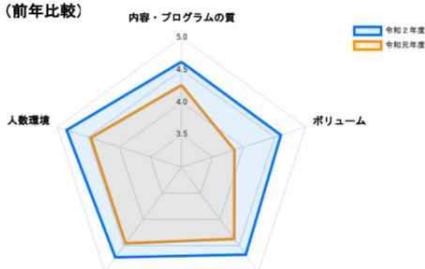
お客様のコメントで、お土産品の充実を求める声が多かった。  
お金を島へ落としたい人が多いのに、そういった場所がないのは機会損失のため、牛肉セットの販売(後日郵送)など、お土産品の充実を図りたい。

# 第7章 3カ年の振り返り

## 【与那国島】

### ツアーの満足度

全体の満足度（前年比較）



年度	回答数・内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
令和2年度	40	4.6	4.6	4.7	4.7	4.1~4.8
令和元年度	112	4.3	3.9	4.4	4.5	4.0以下

### ガイドの対応

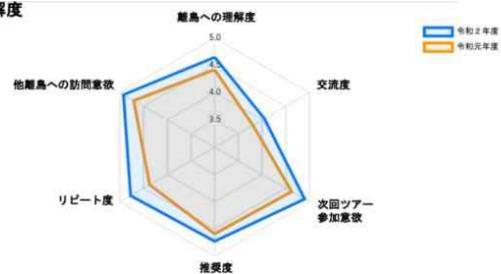


年度	島内				宿		飲食			参加者からの評価平均点
	ガイド対応	資料	自由時間	環境	接客サービス	衛生面	接客サービス	内容	衛生面	
令和2年度	4.8	4.6	4.1	4.4	4.5	4.3	4.2	4.3	4.3	4.9以上
令和元年度	4.6	4.3	3.7	4.0	3.8	3.6	4.2	4.3	4.0	4.0以下

### ツアー毎の満足度（回答数上位のツアー）

ツアーコード	年度	担当地域名	回答数	内容	ボリューム	安全面	サービス	人数規模	参加者からの評価平均点
1. yn402	令和元	30.与那国島	41	4.4	4.1	4.5	4.6	4.6	4.1~4.8
2. yn401	令和元	30.与那国島	33	4.3	4.0	4.3	4.4	4.4	4.0以下
3. yn502	令和2	30.与那国島	17	4.7	4.9	4.7	4.8	5.0	4.1~4.8
4. yn407	令和元	30.与那国島	14	4.1	3.8	4.1	4.2	4.4	4.0以下
5. yn404	令和元	30.与那国島	13	3.6	3.0	3.9	3.9	4.2	4.0以下
6. yn503	令和2	30.与那国島	12	4.3	4.1	4.6	4.5	4.9	4.1~4.8
7. yn406	令和元	30.与那国島	11	4.4	3.5	4.8	5.0	4.8	4.0以下
8. yn507	令和2	30.与那国島	11	4.9	4.7	4.7	4.8	4.5	4.0以下

### 島への理解度



年度	島への理解度	交流度	次回ツアー参加意欲	島の推奨度	リピート度	他離島への訪問意欲	参加者からの評価平均点
	令和2年度	4.7	4.1	4.9	4.7	4.8	4.9
令和元年度	4.4	3.8	4.6	4.6	4.4	4.7	4.1~4.8

## 自地域の振り返り(2)

### 1.参加者の特徴(他の離島との相違点)

**夫婦の割合が高い**  
 同行者別のボリュームゾーンは夫婦で32.9%。  
 これは同年度の全離島平均値(21.9%)よりも高い傾向。  
 次に多いのが友人・知人で21.1%。

**60代の割合が高い**  
 年齢別のボリュームゾーンは60代で25%。  
 全離島の平均値(19.9%)よりも高い傾向。  
 次に多いのが50代で20.4%。

**リピーターの割合が低い**  
 リピーター的全離島平均値は26.5%。  
 対し、参加者の来島経験者は14.2%。  
 平均値より低い傾向にあった。

### 2.事業を通じた変化

#### ★「宿」「飲食」はまだ伸びしろあり

満足度は「宿」「飲食」の5項目中4項目で評価点4.3以下となった。  
 これは同年度の全離島平均値よりも低水準。  
 一方で前年比で見ると、宿の数値は大幅に改善。飲食は前年と同水準。

#### ★満足度の高い「島人まーい」

価格への満足度の高かった体験プログラムは、「地元ガイドが案内する、与那国ぐるっと島まーい」。  
 与那国島の体験プログラムで唯一、妥当だと思う金額が正規料金を上回った。参加者のコメントでも「安すぎる」「満足です」などの声が多数あった。

#### ★フリータイムの充実、のびしろあり

令和2年度の自由時間の評価点は4.1となり、前年度3.7から大幅に改善した。  
 一方で、全離島の平均値(4.3)よりもまだまだ低い状況。  
 参加者のコメントを見ると、フリータイムの短さに対する意見が複数みられた。  
 今回、2日間設定のみとなったことが要因になる。

### 3.今後の展望のポイント

#### 1.島まーいの品質強化

「地元ガイドが案内する、与那国ぐるっと島まーい」は、今後のテーマである「文化」を伝える手段にもなる。  
 沖縄本島との違い、台湾との類似点、与那国島の独自性などをうまく盛り込み、与那国島の魅力が伝えられるコンテンツにしてほしい。いずれは体験プログラムの正規料金の額を上げることを目指したい。

#### 2.染物体験の品質改善

染物体験の手順や自己紹介などコミュニケーションへの不足感はみられた。  
 一方で、「お土産ができた」、「意外と楽しかった」、「ワイワイできた」など満足意見も多かった。  
 今後、ターゲットに合わせた実用性のある物作りや、染物から与那国文化について語ることができれば、雨天でも満足度の高いプログラムになると考えられる。

#### 3.フリータイムの充実

与那国島は、来島意欲の強い方が多いので、ツアーにおいてはフリータイムの充実が望ましい。  
 参加者にとって行きたくかった離島で自分時間を楽しむ機会になる。離島側は、現地での支出額を増やす機会にもなる。  
 実際、与那国島の場合、現地での支出は15,890円(離島全体平均12316円)と高く、経済への影響も高い。  
 旅のしおりや観光協会サイトなどで出発前にオプションを確認できると良い。あわせて3日間以上のコースも今後設定の検討希望。

## 第7章 3カ年の振り返り

---

### 第4項 総括

今年度、モニターツアーを実施できた島が3地域だったため、3カ年のデータが完全に揃った島は少なかったが、これまでの変化をデータにて見える化したことで、現状の課題把握と課題解決プランの立案を有効的に実施することができた。また、これまで、自地域への意識が強かったが、今回、全体との比較コメント、他地域との比較コメントを盛り込んだことにより、自地域が売り込む市場を意識することができた。

また、全体的に交流度の落ち込みが大きかったが、これは島のプログラムが要因ではなく、令和2年度より、新型コロナウイルスの影響を鑑みて交流会の実施を中止したことの影響だと考える。島あっちい事業独自のコンテンツである交流会が体験プログラム以外において、島民との交流を生み出していたことを証明するデータとなるため、新型コロナウイルスの状況をみながら、交流会も楽しめる離島ツアーが市場に誕生することで、離島ファンの増加に繋がっていく。

最後に、各年度のアンケート項目が変わることで、比較データを抽出できない項目も発生するため、今後、アンケートを取得する離島振興事業においては、ベースの質問を変えず、比較データが抽出できるようにすることが好ましい。